



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO

**Calidad del Servicio Público y cumplimiento de pago de
Arbitrios en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho
2018**

Tesis para optar el grado académico de

Maestro en Gestión Pública

AUTOR

Br. Sánchez Sánchez, Edilberto

ASESOR

Mtro. Lisandro Crispín, Rommel

Línea de Investigación

Reforma y Modernización del Estado

LIMA, 2019

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) EDILBERTO SÁNCHEZ SÁNCHEZ cuyo título es: Calidad del servicio público y cumplimiento de pago de los arbitrios en la municipalidad de San Juan de Lurigancho 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) Dieciséis.

Lima, San Juan de Lurigancho 19 de Enero del 2019

.....
 Dr. Jhony Farfán Pimentel

PRESIDENTE

.....
 Mgtr. Rosa Estrella Pillman Infanson

SECRETARIO

.....
 Mgtr. Rommel Lizandro Crispín

VOCAL

 Sección de Investigación	 Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 Vicerrectorado de Investigación	 Aprobó
---	---	--------	--	---	---

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Cesar Vallejo, a la Escuela de Postgrado – Maestría en Gestión Pública, a la plana docente de profesores, por contribuir en mi formación profesional y por guiarme en el desarrollo del presente trabajo, y a mis colegas de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo EDILBERTO SÁNCHEZ SÁNCHEZ con DNI N° 08326633, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes de grados y títulos de la universidad cesar vallejo, escuela de posgrado Gestión Pública, declaro bajo juramento, que toda la información que acompaño es veraz y autentica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejos.

Lima, 15 de diciembre del 2018



Edilberto Sánchez Sánchez
DNI N° 08326633,

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad cesar vallejo presento ante ustedes la siguiente tesis denominada “Calidad del Servicios Públicos y Cumplimiento de pago de Arbitrios en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2018”, que tuvo como objetivo determinar la relación entre Calidad del Servicios Públicos y Cumplimiento de pago de Arbitrios en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2018, podemos decir en otro contexto que la calidad de los servicios al público depende del cumplimiento del pago de los arbitrios municipales.

Esta investigación ha sido estructura en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la escuela. En el primer capítulo presenta sobre la realidad problemática, los trabajos previos, teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación, la hipótesis y objetivo. En el segundo capítulo, se presenta el diseño de investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. El tercer capítulo muestra el resultado descriptivo e interpretativo. En el cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo están las conclusiones sobre la investigación, en el sexto capítulo la recomendación sobre el trabajo, el séptimo capítulo se presenta las referencias de la bibliografía que se usó de apoyo y finalmente el último capítulo trata de la presentación de los anexos.

Edilberto Sánchez Sánchez

Índice

AGRADECIMIENTOS.....	IIII
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	IV
PRESENTACION	V
RESUMEN	IIX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCION	12
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Trabajos previos.....	32
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	41
1.4 Formulación del problema.....	57
1.5 Justificación del estudio.....	58
1.6 Hipótesis	59
1.7 Objetivo	60
II. MÉTODO	61
2.1 Diseño de Investigación.....	62
2.2 Población y muestra.....	63
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	64
2.4 Métodos de análisis de datos	66
2.5 Aspectos éticos	67
III. RESULTADO.....	68
IV. DISCUSION	83
V. CONCLUSIONES.....	88
VI. RECOMENDACIONES.....	90
VII. REFERENCIAS	92
ANEXOS	95
ANEXO 1 ARTÍCULO CIENTÍFICO	138
ANEXO 2 CUESTIONARIO.....	107
ANEXO 3 BASE DE DATO	1311
ANEXO 4 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	138
ANEXO 5 RESOLUCION DIRECTORIAL	1400

Índice de tablas

Tabla 1 Porcentaje de predios subvaluados	14
Tabla 2 Cantidad de predios por años omisos	15
Tabla 3 Cuadro de residuos sólidos recolectados en el los años 2015,2016 y 2017	27
Tabla 4 Recaudación de arbitrios del 2011 al 2017	29
Tabla 5 Aspectos de la calidad total	45
Tabla 6 Normas de Gestión de calidad	47
Tabla 7 Normas de calidad de gestión ambiental	47
Tabla 8 Operacionalización de la variable calidad de servicios	58
Tabla 9 Operacionalización de la variable cumplimiento de pago de arbitrios	59
Tabla 10 Expertos de validación de los cuestionarios	61
Tabla 11 Resumen de la variable N° 01, calidad de servicio publico	61
Tabla 12 Estadística de fiabilidad de la variable N°01 calidad de servicio publico	65
Tabla 13 Distribución de datos de la variable N° 01	63
Tabla 14 Distribución de datos de la variable N° 02	63
Tabla 15 Distribucion de frecuencias de calidad de servicios	65
Tabla 16 Distribucion de frecuencias de limpieza publica	66
Tabla 17 . Distribucion de frecuencias de parques y jardines	67
Tabla 18 Distribucion de frecuencias de la dimensión de serenazgo	68
Tabla 19 Distribucion de frecuencias de la dimensión de los arbitrios	69
Tabla 20 Distribucion de frecuencias de la variable de cumplimiento de pago	70
Tabla 21 Calidad de servicio en cumplimiento de pago	71
Tabla 22 Tabla cruzada entre parques y jardines	72
Tabla 23 Tabla cruzada de serenazgo y el cumplimiento de pago	73
Tabla 24 Correlación hallada entre calidad de servicios y cumplimiento de pago	74
Tabla 25 Correlación hallada entre limpieza pública y cumplimiento de pago	75
Tabla 26 Correlación hallada entre limpieza pública y cumplimiento de pago	76
Tabla 27 Correlación hallada entre parques y jardines y cumplimiento de pago	77
Tabla 28 Nivel de significancia	78

Índice de figuras

Figura 1 Generación de residuos sólidos, Fuente: Foto Gerencia de desarrollo Ambiental, :2017de la MDSJL.....	19
Figura 2 Generación de residuos sólidos no domiciliarios, por la: Gerencia de desarrollo Ambiental, 2017 de la MDSJL.	20
Figura 3 Barridos de las calles, elaborado por Gerencia de desarrollo Ambiental, 2017	21
Figura 4 Composición de residuos sólidos, elaborado por la Gerencia de desarrollo Ambiental de la Municipalidad de san juan de Lurigancho, 2017	22
Figura 5 Composición de residuos sólidos domiciliados extracto alto (%en peso), por la Gerencia de desarrollo Ambiental, 2017.	23
Figura 6 Etapas de RR.SS, elaborado por la Gerencia de Desarrollo Ambiental de la MDSJL, 2017	26
<i>Figura 7</i> Residuos sólidos recolectados y dispuestos adecuadamente en toneladas métricas, por la Gerencia de desarrollo ambiental de la MDSJL, 2017	27
Figura 8 Promedio de recolección de RR.SS. TON/Día en los años 2015, 2016 y 2017	28
Figura 9 Recolección anual de RR.SS. anual TM en los años 2015	28
Figura 10 Porcentaje de recaudación Vs porcentaje de Morosidad 2011 – 2017, elaborado por la Gerencia de Administración Tributaria, 2018	29
Figura 11 Niveles de satisfacción, insatisfacción y entusiasmo del cliente, elaborado por la Asociación Española para la Calidad	42
Figura 12 Dimensiones de Calidad, Asociación Española para la Calidad	43
Figura 13 Distribución porcentual de calidad de servicio	69
Figura 14 Distribución porcentual de limpieza pública	70
Figura 15 Distribución porcentual de parques y jardines	71
Figura 16 Distribución porcentual de serenazgo	72
<i>Figura 17</i> Distribución porcentual de arbitrios	73
Figura 18 Distribución porcentual de cumplimiento de pago	74
Figura 19 Distribución porcentual de la calidad de servicio y cumplimiento de pago	75
Figura 20 Distribución porcentual entre parques y jardines y cumplimiento de pagos	76
Figura 21 Distribución porcentual del servicio de serenazgo y cumplimiento de pago	77

RESUMEN

“Calidad del Servicio Público y el Cumplimiento de Pago de los Arbitrios en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2018”

La presente tesis se enfoca en las nuevas tendencias de la competitividad y la modernización de la prestación de estos servicios conformados por la limpieza pública, la forestación el sembrado de áreas verdes de los parques, jardines y alamedas y el mantenimiento permanente, así como el servicio de seguridad ciudadana.

La investigación estuvo enfocada en conocer la calidad de los servicios que ofrece la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho. Tipo de investigación cuantitativa, no experimental correlacional, asimismo para analizar el cumplimiento de pago de los arbitrios. Por consiguiente se realizó una encuesta a 360 usuarios de las 18 comunas en la cual está dividido el distrito, las encuestas recogidas son de Agrupaciones Familiares, Asentamientos Humanos y pueblos jóvenes de una población de 5500 propietarios de predios.

La escala de valoración consideró para la primera variable Calidad del servicio público en tres niveles: bueno, regular y malo. Asimismo, para la segunda variable “Cumplimiento de pago de arbitrios” se considera los niveles: puntual, omiso y moroso. Los resultados obtenidos en las encuestas un 59,7 % consideraron regular la calidad de servicio, mientras que el 52,2 % dijeron que en el cumplimiento de pagos existe morosidad. La prueba de hipótesis fue que existe una relación positiva con un valor de correlación de Rho Spearman de 0,451 entre ambas variables en la municipalidad de San Juan de Lurigancho.

En tal sentido la investigación pretende formular lineamientos de gestión con el objeto de alcanzar niveles de competitividad del servicio público, que satisfagan las expectativas de la sociedad.

Palabras claves: Calidad, servicio público, arbitrios municipales

ABSTRACT

Quality Of The Service I Publish And The Fulfillment Of Payment Of The Arbitraments In The Municipality Of Lurigancho's San Juan 2018

The present thesis called Quality Of The Service I Publish And The Fulfillment Of Payment Of The Arbitraments In The Municipality Of Lurigancho's San Juan 2018 ", there is focused in the new trends of the competitiveness and the modernization of the presentation of these services shaped by the public cleanliness, the afforestation the cultivated field of green areas of the parks, gardens and avenues and the permanent maintenance, as well as the service of civil safety.

The present investigation had as intention know the quality of the services that offers the Municipality Distrital of Lurigancho's San Juan, as well as propose a system of management of the quality that improves the services. For it, it has been defined as a type of quantitative investigation, not experimental/correlacional, likewise to analyze the fulfillment of payment of the arbitraments a survey of questions was applied to a sample of 360 users of 18 communes in which it is I divide the District, the quiet surveys are of the downtown, urbanizations, young peoples and Human Accessions of a population of 5500 owners of lands.

The escalation of the assessment of the first variable of public service quality in three levels: good, fair and bad. Likewise, for the second variable "Payment fulfillment of excise taxes" the levels are considered: punctual, disregarded and delinquent. The results in the surveys 59.7% considered to regulate the quality of service, while 52.2% considered that the payment fulfillment exists delinquency. The test of the hypotheses was that there is a positive relationship with a Rho Spearman correlation value of 0.451 between both variables in the municipality of San Juan de Lurigancho.

In this sense, the research aims to formulate management guidelines in order to achieve levels of competitiveness of the public service, which meet the expectations of society.

Keywords: Quality, public service, municipal taxes

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad problemática

Cobranza

El distrito de San Juan de Lurigancho se encuentra localizado al noreste de la provincia de Lima al lado izquierdo del río Rímac, tiene una población de 1'250,000. La Municipalidad del distrito se rige por la Ley No. 27972 Ley Orgánica de Municipalidades y Modificatorias, y consta de 13 Unidades Orgánicas a nivel de Gerencias, a continuación, se indica:

- Gerencia Municipal
- Secretario General
- Secretaría de Comunicación e Imagen Institucional
- Gerencia de Asesoría Jurídica
- Procuraduría Pública Municipal
- Gerencia de Administración Tributaria
- La Gerencia de Administración y Finanzas
- La Gerencia de Desarrollo Económico
- La Gerencia de Ejecución Coactiva
- La Gerencia de Desarrollo Urbano
- La Gerencia de Desarrollo Social
- La Gerencia de Planificación
- La Gerencia de Seguridad Ciudadana
- La Gerencia de Desarrollo Ambiental

La unidad orgánica responsable de recaudación tributario es la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, tiene como función administrar los tributos y rentas municipales, asimismo coordinar y controlar las actividades de recaudación, fiscalización, determinación y supervisión de los ingresos tributarios de la Municipalidad; hacer cumplir las normas y dispositivos legales vigentes, proponer las medidas sobre políticas tributarias y de simplificación y la reestructuración del sistema tributario municipal. En este ámbito, la Gerencia de Administración Tributaria surge como promotor principal del desarrollo local, donde parte de este desarrollo se debe a la recaudación de los impuestos y tributos que realiza a los contribuyentes ya sea trimestral o anualmente.

En el transcurso de los años, y principalmente en el período de investigación, esta recaudación no ha sido de la más prospera por diferentes motivos, donde ciertos rubros como la tasa de morosidad de los arbitrios municipales han ido en aumento, la información brindada por los contribuyentes en la descripción de los predios en su mayoría no es información verídica y mucho menos confiable (a estos se les denomina subvaluentes), y la presencia de contribuyentes omisos a la declaración de sus predios, en este sentido la presente investigación tiene como objetivo implementar las medidas para mejorar la calidad de los servicios públicos que conlleve al cumplimiento de pago de las obligaciones tributarias.

Tabla 1
Porcentaje de predios subvaluados

	CANTIDAD DE PREDIOS	PREDIOS SUBVALUADOS	PORCENTAJE
2011	192,711	15,126	7.85%
2012	197,691	15,078	7.63%
2013	203,211	16,345	8.04%
2014	208,285	6,526	3.13%
2015	210,345	7,368	3.50%
2016	212,580	5,300	2.49%
2017	215,650	13,867	6.43%

Nota: cantidades de predios por años que se encuentran subvaluados en el distrito de san juan de Lurigancho, elaborado por la Gerencia de Administracion Tributaria de la MDSJL.

Tabla 2 Cantidad de predios por años omisos

Año	Omisos
2011	156
2012	342
2013	822
2014	1,594
2015	5,800
2016	6,400
2017	7,200

Nota: cantidad de predios que se encuentran omisos desde el año 2011 al 2017, elaborado por la Gerencia de Administración Tributaria de la MDSJL

En el periodo 2011, de 192,711 contribuyentes subvaluaron 15,126 predios que representan el 7.85% del total registrado en la base de datos tributarios, para el periodo del 2012, de 197,691, subvaluaron 15,078 predios que representan el 7.63%, del total registrado, para el año 2013 de 203,211 contribuyentes subvaluaron 16,345 predios que representan el 8.04% del total y para el ejercicio 2014 de 208,285 contribuyentes subvaluaron 6,526 predios que representan el 3.13% del total registrado en la base de datos. Para el ejercicio 2015 de 210,345 subvaluaron 7,368 predios que representa el 3.50% del total registrado para el indicado año, para el año 2016 de 212,580 contribuyente subvaluaron 5,300 predios que representa el 2,49% del total registrado y finalmente para el ejercicio 2017 de 215,650 contribuyentes, subvaluaron 13,867 predios que representan el 6.43% de la base de datos (GAT, 2017)

Asimismo, se detectó la siguiente omisión a la presentación de las declaraciones juradas, para el ejercicio del 2011 fueron 156 contribuyentes omisos, para el año 2012, se registró 342 contribuyentes, para el 2013, se registró 822 contribuyentes, para ejercicio 2014, se registraron 1,594 contribuyentes, para el año 2015 se registraron 5,800 contribuyentes, para el ejercicio 2016 se registraron 6,400 contribuyentes omisos y finalmente para el año 2017 se registraron 7,200 contribuyentes omisos a la presentación de las declaraciones juradas.

Estas subvaluaciones y omisiones a las declaraciones juradas registradas en la base de datos tributarios, trae como consecuencia una menor determinación tributaria en el impuesto predial y los arbitrios municipales reflejándose además en una menor recaudación trimestral y/o anual de cada ejercicio económico (GAT, 2018).

La Gerencia de Administración Tributaria, de acuerdo con el nuevo ROF -Reglamento de Organización y Funciones, para ejecutar su función cuenta con cuatro órganos de línea bajo la modalidad de subgerencias, y una Gerencia de ejecución Coactiva.

Como se pudo observar, se ha descrito el proceso de recaudación de rentas de la Municipalidad, desde la cobranza ordinaria del impuesto predial y arbitrios municipales (Sub Gerencia de Recaudación y Control), así como la identificación y sanción de los contribuyentes morosos, subvaluentes y omisos a la declaración de autoevaluó (Sub Gerencia de Fiscalización y Tributaria), por último, la cobranza coactiva de la Gerencia de Ejecución Coactiva, que tiene como función el cobro de la deuda tributaria impaga y las acciones o modalidades de coerción para lograr su cancelación a continuación se muestra la función de las áreas :

Sub Gerencia de Registro y Orientación Tributaria

Tiene como objetivo administrar el servicio de asesoría y orientación al contribuyente, el proceso de registro y actualización de la información contenida en las Declaraciones Juradas, asimismo, orientar a los contribuyentes respecto a sus derechos y obligaciones en relación a la administración tributaria, con la finalidad de fomentar la formación de una actitud cívica orientada al respeto y cumplimiento de las normas tributarias en el marco de los dispositivos legales vigentes.

Sub Gerencia de Recaudación y Control

Se encarga de organizar, dirigir y controlar la cobranza ordinaria de la deuda tributaria en materia de arbitrios e impuesto predial, asimismo proponer con sujeción al Código Tributario y leyes vigentes los mecanismos necesarios para mejorar la recaudación.

Sub Gerencia de Fiscalización Tributaria

Tiene como función principal efectuar y desarrollar acciones orientadas a detectar, identificar y sancionar a los contribuyentes subvaluentes y omisos al cumplimiento de las obligaciones

tributarias determinando su naturaleza y cuantía emitiendo Resoluciones de Determinación y Resoluciones de Multa Tributaria; en general organizar, dirigir y controlar todo proceso de fiscalización en sus diferentes fases.

Gerencia Ejecución Coactiva

Se hace cargo de la Cobranza Coactiva, tiene como función la ejecución coactiva para el cobro de la deuda tributaria para tal efecto ejerce las acciones de coerción tendientes a lograr la cancelación de la deuda.

Estas áreas están encargadas de formular, evaluar y ejecutar las políticas relacionadas con la recaudación tributaria y en general de las actividades técnicas para cumplir con los objetivos de la corporación en el marco de las funciones que la normativa municipal atribuye a ésta. (ROF, 2018).

Servicio al público

El servicio público de limpieza en la municipalidad se efectúa recolectándose el promedio diario de mil toneladas de residuos sólidos, el servicio se presta las 24 horas del día en distintos horarios de atención en las 18 Comunas actualmente distribuido el distrito de San Juan de Lurigancho, el servicio se presta regularmente todos los días, pero el cumplimiento de pago de los arbitrios en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho alcanza una morosidad promedio de 51.79%, la sustentación Legal para la determinación de las tasas de arbitrios está en la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, y la Ley de Tributación Ley N° 776 y Modificatorias, así como las Ordenanzas Municipales que se van aprobando cada año o actualizando los costos de acuerdo las normas establecidas, las ordenanzas que crean el arbitrio de Limpieza pública, parques y jardines así como el serenazgo es una tasa que su pago genera la contraprestación obligatoria de los servicios públicos locales.

De acuerdo a la Ley General de Residuos Sólidos el Decreto Legislativo 1065 que la modifica; precisan las responsabilidades, el cual, las Municipalidades Distritales son responsables por la limpieza de vías, espacios y monumentos públicos en su jurisdicción.

La formulación del PIGARS, en el Distrito de San Juan de Lurigancho se ha desarrollado con la activa participación de autoridades y la comunidad. Su contenido básico es la visión y

misión, la determinación de las estrategias adecuadas a la realidad del distrito y la definición de las acciones principales.

El distrito de San Juan de Lurigancho cuenta con un servicio de recolección y disposición final de residuos sólidos urbanos de calidad.

Diagnóstico de la situación actual

El Distrito de San Juan de Lurigancho tiene una superficie de 131.25 Km² (según la comisión de Intangibilidad de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho), lo cual constituye el 4.91% de la provincia de Lima y el 0.38% del Departamento de Lima.

La sectorización del distrito se ha establecido en 18 comunas, según el Decreto de Alcaldía N° 14 de Fecha 16 de setiembre de 2013. La determinación de las zonas obedece a la composición urbana del distrito la cual conlleva a una prestación de servicio diferenciado en cada una de ellas, el límite y descripción de las zonas se menciona a continuación:

La generación de residuos sólidos domiciliarios, es un dato de suma importancia, ya que permite el dimensionamiento de las diferentes maquinarias y equipos, así como de infraestructuras para el manejo de los residuos sólidos.

La cantidad de residuos que se generan está directamente vinculada al número de habitantes de una localidad o ciudad, sus costumbres, sus hábitos de consumo, las principales actividades productivas, entre otros.

Para cuantificar la cantidad de residuos generada, se utiliza un indicador denominado Generación per Cápita (GPC). Este indicador nos da a conocer la cantidad de residuos generados por habitante/día en una localidad, es decir, la cantidad de residuos sólidos domiciliarios (RSD) generada por cada habitante.

Para el caso del distrito de San Juan de Lurigancho, tenemos que la GPC de su población del año 2015 fue 0.535 kg/habitantes al día. Para el cálculo de la generación diaria total de RSD se ha considerado el número de viviendas determinado por el INEI y la municipalidad distrital. Como se aprecia la generación total para el distrito San Juan de Lurigancho es de 615 T/día.

ACUMULACION DE RESIDUOS SÓLIDOS



Figura 1 Generación de residuos sólidos, Fuente: Foto Gerencia de desarrollo Ambiental, 2017 de la MDSJL

Generación de residuos no domiciliarios:

Con la información acopiada se tiene que en el distrito hay 22,543 predios o contribuyentes de establecimientos de diferentes Usos o Categorías, que generan en promedio 314.08 toneladas diarias, donde el 22% proviene de Servicios Generales, el 25% proviene de mercados de abastos, el 5% de Supermercados y Centros comerciales similares, el 11% de Industrias, el 15% de las diversas Instituciones Públicas que activan en el distrito.

RESIDUOS SÓLIDOS NO DOMICILIADO



Figura 2 Generación de residuos sólidos no domiciliarios, por la: Gerencia de desarrollo Ambiental, 2017 de la MDSJL.

Generación de residuos sólidos del Barrido de calles:

La Sub. Gerencia de Limpieza Pública de la municipalidad de San Juan de Lurigancho, informa que en promedio diariamente se barren 2.00 toneladas en su servicio de barrido.

Generación total y Generación Per cápita Total:

Para determinar la generación distrital total de residuos sólidos, sumamos las generaciones de los residuos domiciliarios, los No domiciliarios, y del barrido de calles, tal como se muestra a continuación.

Para determinar la generación per cápita total de residuos sólidos, dividimos las 931.51 toneladas diarias que se generan entre el número de habitantes, esto es 1'150,345 pobladores, obteniendo como resultado que el GPC total es 0.810 Kg/habitantes por día.

LIMPIEZA PUBLICA- RECOJO DE RESIDUOS SÓLIDOS



Figura 3 Barridos de las calles, elaborado por Gerencia de desarrollo Ambiental, 2017

Composición física de los residuos sólidos:

El parámetro composición física de los residuos sólidos domésticos es importante, especialmente para implementar programas formales de reciclaje y reducción de los volúmenes a gestionar. El reciclaje contribuye de manera significativa a alargar la vida útil de los rellenos sanitarios, cuya construcción y operación es uno de los principales componentes del costo de los sistemas de gestión de los residuos sólidos urbanos.

Según el Estudio de Caracterización de RSD, se obtuvo como resultado que el ítem “materia orgánica” es el mayor con un 64.41% conformado en su mayoría por tierra guano y maleza, en segundo lugar se ubica los residuos sólidos reciclables con un 18.8% , compuestos

por diferentes tipos de plásticos suman, papeles, etc. Y aquellos no reaprovéchaes es de un 3.6% y otros con 13.19%.

- Fórmula de Composición
- Porcentaje (%) = $P_c \times 100$
- P T
- P_c = Peso de cada componente en los residuos sólidos (plástico vidrio metal etc.)
- P T= Peso total de los residuos sólidos recolectados en el día.

De acuerdo a la gráfica de composición porcentual de residuos sólidos un 64.07% es de materia orgánica, 1.17 % de plástico PET, 3.01% de papel, 2.30% de cartón, 1.59% de metal, por su parte el material inerte representa un 4.35%.

TIPOS DE COMPOSICION PORCENTUAL DE RESIDUOS SOLIDOS

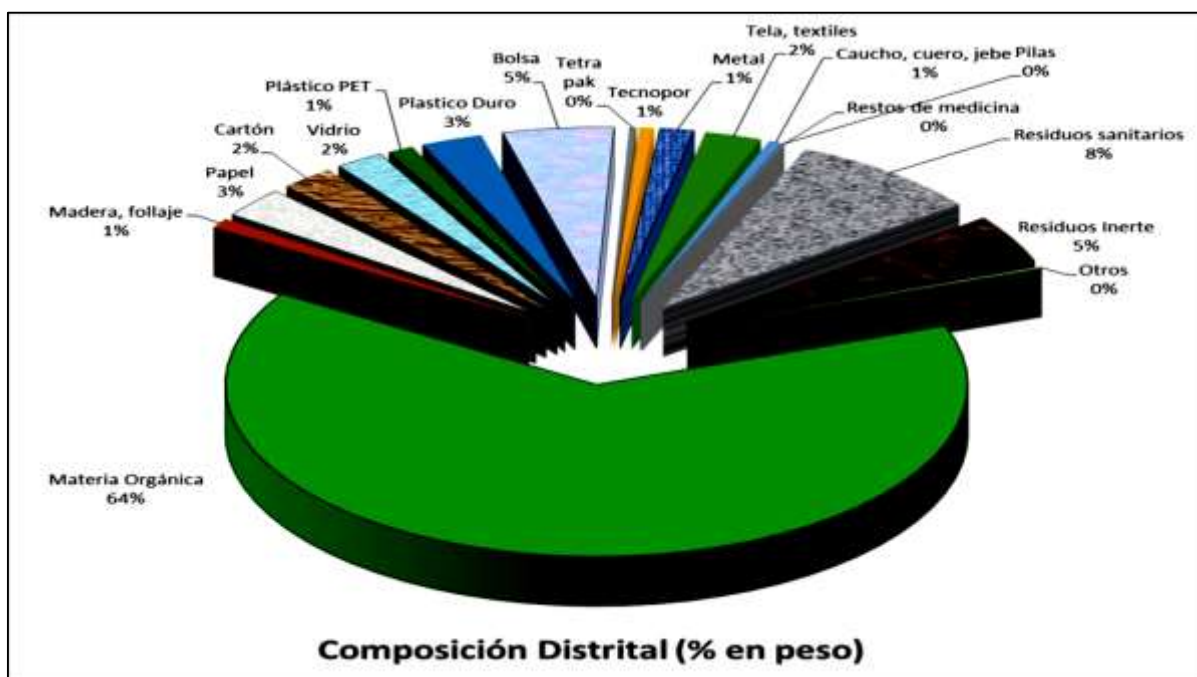


Figura 4 Composición de residuos sólidos, elaborado por la Gerencia de desarrollo Ambiental de la Municipalidad de san juan de Lurigancho, 2017

SOLIDOS DOMICILIARIOS ESTRATO MEDIO ALTO EN PESO



Figura 5 Composición de residuos sólidos domiciliados extracto alto (%en peso), por la Gerencia de desarrollo Ambiental, 2017.

Barrido

El servicio de barrido surge de la necesidad de mantener limpia y en condiciones estéticas la ciudad, sobre todo las vías de intensa circulación peatonal, como calles principales, parques y jardines. Este servicio se brinda por administración directa es decir bajo la ejecución, dirección, control, supervisión de la Sub Gerencia de Limpieza Pública; el servicio de barrido se lleva a cabo de forma manual.

El distrito tiene 152 Km de vías a barrer, llegando a barrerse diariamente un 92% es decir 140 km de las vías principales asfaltadas, cada una con una sola pasada. Dicho barrido, se acumula para que posteriormente un camión lo recoja y transporte hacia el lugar de transferencia de residuos sólidos hacia el paradero final de la línea 104 con una capacidad de 73 M3 y el vivero San Rafael con una capacidad de 100 M3.

Se cuenta con un cronograma de barrido que establece las vías, personal y frecuencia con que las 172 operarias realizan esta labor en las principales vías, en el turno mañana.

Se han definido rutas de barrido que cubren las diferentes calles del distrito, los cuales se realizan en el horario de 6 am. A 1 pm., todos los días solo una vez por día dicho barrido se presta de forma manual; los cuales podemos apreciar a continuación.

Gestión integral de residuos sólidos municipales del distrito de san juan de Lurigancho

Análisis de sus causas

Causas directas

Limitado cobertura del servicio

Limitado sistema de disposición final de RR. SS

Inadecuada gestión administrativa y financiera del servicio de manejo de RR. SS

Desconocimiento de prácticas por la población y autoridades del Distrito

Causas indirectas

Inadecuado e insuficiente servicio de recolección, transporte, almacenamiento,
Barrido y reaprovechamiento de los residuos sólidos.

Carente infraestructura para la disposición final de los residuos sólidos

Insuficiente equipamiento para el servicio de recolección, transporte,

Almacenamiento, barrido, reaprovechamiento y disposición final de los residuos sólidos.

Insuficiente equipamiento para el sistema de disposición final de los residuos sólidos.

Insuficiente gestión administrativa y financiera del servicio de manejo de RR.SS.

Escasa difusión sobre el manejo de RR. SS

Análisis de efectos

Efecto directo

Proliferación de vectores y roedores.

Acumulación de residuos sólidos en espacios públicos, botaderos y otros.

Segregación informal.

Personal de limpieza pública expuesta a contraer enfermedades.

Efecto indirecto

Deterioro de la calidad ambiental.

Incremento de las tasas de morbilidad

Efecto final: baja calidad de vida de la población**Definición de medios**

Medios de primer nivel

Adecuada cobertura del servicio

Adecuado sistema de disposición final de RR. SS

Adecuada gestión administrativa y financiera del servicio de manejo de RR. SS

Conocimiento de prácticas por la población y autoridades del Distrito

Medios fundamentales

Adecuado e suficiente servicio de recolección, transporte, almacenamiento, barrido y reaprovechamiento de los residuos sólidos.

Adecuada infraestructura para la disposición final de los residuos sólidos

Suficiente equipamiento para el servicio de recolección, transporte, almacenamiento, barrido, reaprovechamiento y disposición final de los residuos sólidos.

Suficiente equipamiento para el sistema de disposición final de los residuos sólidos.

Eficiente y suficiente gestión administrativa y financiera del servicio de manejo de RR.SS.

Adecuada difusión sobre el manejo de RR. SS

Definición de fines**Fines directos**

Erradicación de vectores y roedores.

Eliminación de los cúmulos de residuos sólidos en espacios públicos, botaderos y otros.

Segregación formal.

Personal de limpieza pública protegidos contra enfermedades.

Fines indirectos

Mejora de la calidad ambiental.

Disminución de las tasas de morbilidad

Fin último: alta calidad del Servicio de Público

CICLO DEL RECOJO DE RESIDUOS SOLIDOS



Figura 6 Etapas de RR.SS, elaborado por la Gerencia de Desarrollo Ambiental de la MDSJL, 2017

DISTRIBUCION DE TONELADAS POR CADA MES

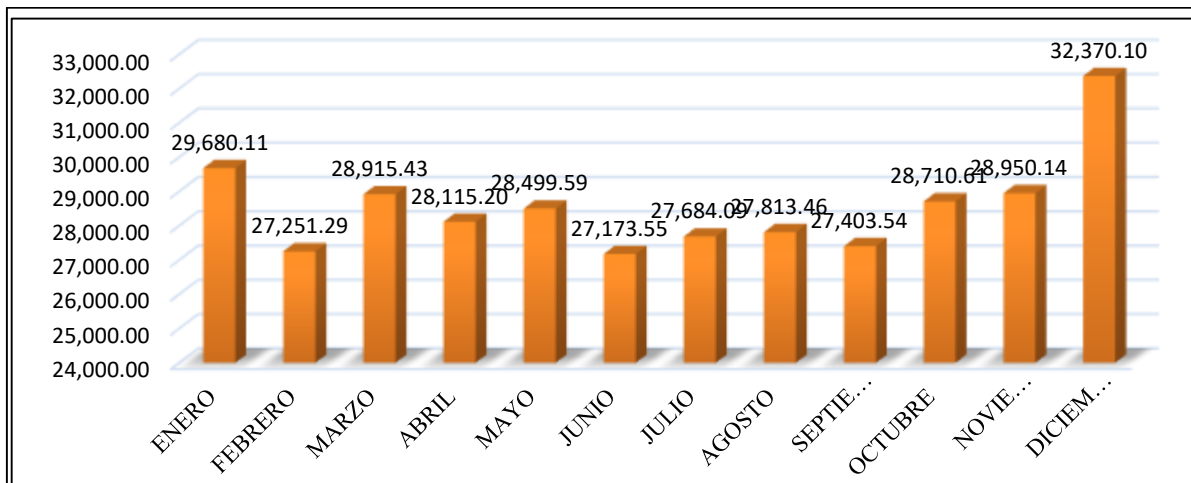


Figura 7 Residuos sólidos recolectados y dispuestos adecuadamente en toneladas métricas, por la Gerencia de desarrollo ambiental de la MDSJL, 2017

Tabla 3

Cuadro de residuos sólidos recolectados (toneladas métricas) en el los años 2015,2016 y 2017

MES	2015	2016	2017
ENERO	26 985,64	28 168,99	29 680,11
FEBRERO	23 571,72	26 892,96	27 251,29
MARZO	25 827,24	28 586,32	28 915,43
ABRIL	24 174,34	26 542,03	28 115,20
MAYO	25 031,75	26 521,30	28 499,59
JUNIO	23 663,82	25 256,98	27 173,55
JULIO	23 186,76	26 398,96	27 684,09
AGOSTO	22 931,50	26 395,39	27 813,46
SEPTIEMBRE	22 610,78	26 122,63	27 403,54
OCTUBRE	24 211,47	27 336,31	28 710,61
NOVIEMBRE	23 743,59	26 789,05	28 950,14
DICIEMBRE	28 013,91	29 294,99	32 370,10
TOTAL ANUAL	293 952,52	324 305,91	342 567,11
PROM DIARIO	805	889	939

Nota: muestra de recojo de residuos sólidos mensuales de los años 2015, 2016,2018, elaborado por la Gerencia de desarrollo ambiental de la MDSJL

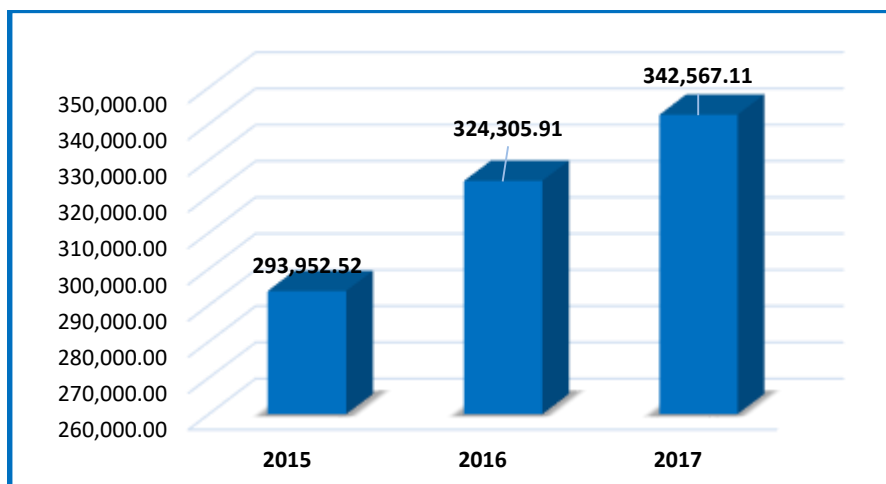


Figura 9 *Recolección anual de RR.SS. anual TM en los años 2015*

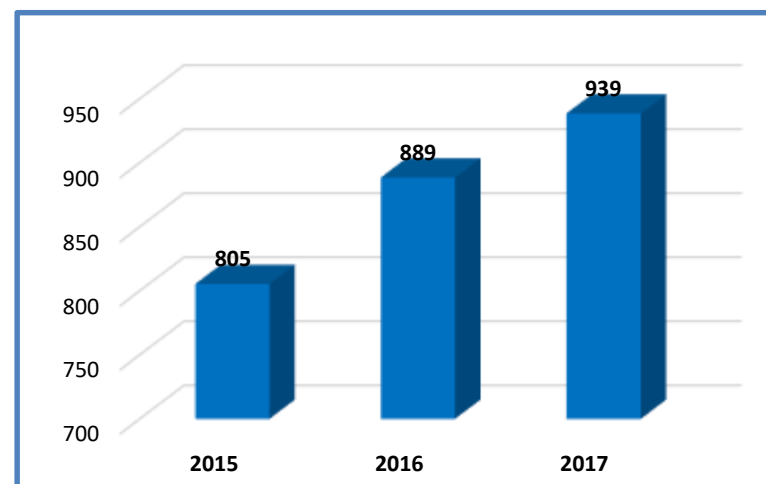


Figura 8 *Promedio de recolección de RR.SS. TON/Día en los años 2015, 2016 y 2017*

En los gráficos 08 y 09 se observa un incremento significativo en la cantidad de residuos sólidos generados, recolectados y dispuestos adecuadamente, pasando de 805 ton/día en el año 2015 a 939 ton/día en el año 2017. Asimismo, debe indicarse que la totalidad de los residuos sólidos municipales generados en el distrito de San Juan de Lurigancho tienen como lugar de disposición final el Relleno Sanitario de Huaycoloro, el cual se encuentra ubicado en el distrito de San Antonio – Provincia de Huarochirí.

Podemos decir que, en los últimos años, se ha constituido potencialmente la recaudación por los arbitrios de limpieza pública, parques, jardines y serenazgo siendo una de las mejores partidas en la recaudación financiera a nivel local y con determinación en las zonas urbanas, el reto establece en explotarlo adecuadamente.

Por ello, las finanzas públicas lo describen como una fuente poco explotada, con una mediana recaudación consecuentemente en la cual se encuentra un extenso margen de aumento en su rendimiento y utilización para fomentar el desarrollo de los servicios públicos.

Tabla 4

Recaudación de arbitrios del 2011 al 2017

AÑO	EMITIDO (S/.)	RECAUDACION (S/.)	% RECA	SALDO (S/.)	% DE MOROSIDAD
2011	39,367,938.00	16,634,887.00	42.25	22,733,051.00	57.75
2012	42,374,013.00	18,409,159.00	43.44	23,964,854.00	56.56
2013	46,532,510.00	19,745,638.00	42.43	26,786,872.00	57.57
2014	42,746,302.53	24,399,074.95	57.08	18,347,227.58	42.92
2015	49,808,225.63	29,225,505.54	58.68	20,582,720.09	41.32
2016	48,688,269.00	25,447,635.93	52.27	23,240,633.07	47.73
2017	47,446,231.17	19,615,586.40	41.34	27,830,644.77	58.66
TOTAL	316,963,489.33	153,477,486.82	48.21	163,486,002.51	51.79

Nota: montos recaudados por morosidad desde el año 2011-2017, elaborado por la Gerencia de administración tributaria.

COMPARACION ENTRE LA MOROSIDAD Y RECAUDACION POR AÑO

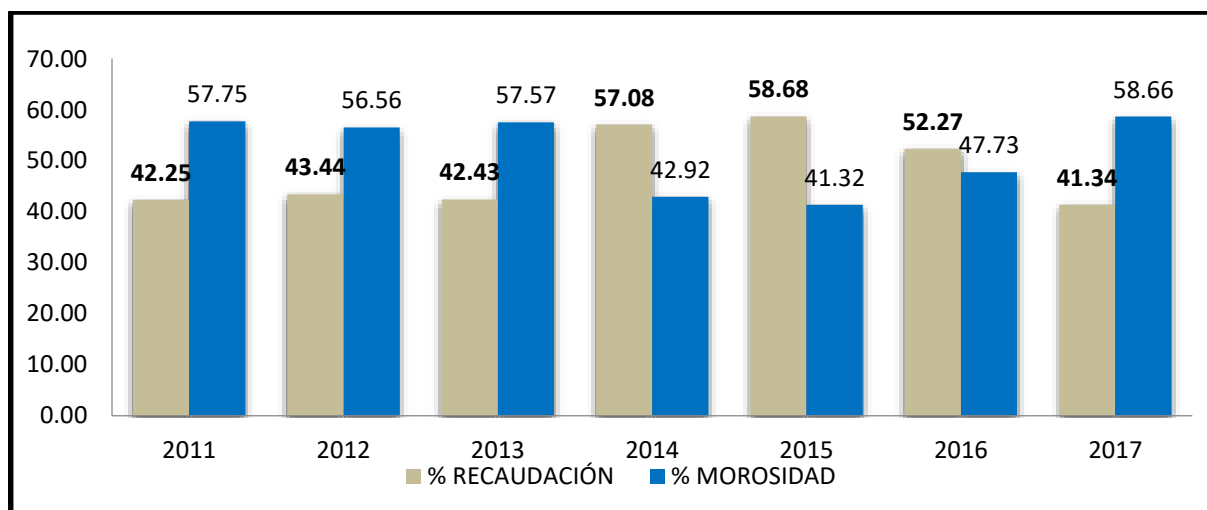


Figura 10 Porcentaje de recaudación Vs porcentaje de Morosidad 2011 – 2017, elaborado por la Gerencia de Administración Tributaria, 2018

Asimismo, existe un 51.72% promedio de incumplimiento de pago en los arbitrios municipales aduciendo que los servicios de barrido, recolección y traslado de los residuos sólidos, no se realizan puntualmente o en algunos sectores no es muy frecuente este servicio básico.

La evasión y el incumplimiento de pago por parte de los contribuyentes quienes no asumen sus responsabilidades, es debido al bajo nivel de la cultura tributaria que limita conocer sus obligaciones, así como la ausencia de información sobre las Ordenanzas municipales reglamentos, leyes establecidas, beneficios y otros aspectos de obligación, por lo que; en la presente investigación se quiere conocer cuáles son los factores que influyen en el proceso.

Los Arbitrios municipales cuya administración y recaudación corre por cuenta directa de las municipalidades, pese a que en la actualidad es un rubro importante de los ingresos de los gobiernos locales, resultan ser instrumento principal para el financiamiento presupuestal de los servicios públicos y, más aún, para su autonomía. Dentro de este grupo de ingresos, el arbitrio tiene un rendimiento de especial importancia en la estructura consolidada de ingresos de los gobiernos locales.

La característica actual de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, es el aumento de la morosidad de los arbitrios, y la baja recaudación de los ingresos corrientes, es decir, falta de pago de las obligaciones tributarias, afecta la recaudación de los ingresos corrientes, constituyéndose en un problema permanente que la corporación municipal tiene que afrontar.

La Gerencia de Administración Tributaria es un órgano de línea, que tiene como objetivo administrar los tributos municipales, así como coordinar y controlar las actividades de administración, recaudación, fiscalización, determinación y supervisión de los ingresos tributarios de la Municipalidad; realizar las cobranzas regulares de acuerdo a las normas y dispositivos legales vigentes, así como proponer las medidas sobre políticas tributarias y de simplificación y reestructuración del sistema tributario municipal, durante el ejercicio fiscal 2017; se planteó en el Plan Operativo Institucional diferentes estrategias de campaña, logrando

alcanzar las metas trazadas por la Gerencia de Administración Tributaria en forma coordinada con las Sub Gerencias que la conforman.

La problemática respecto a la morosidad de los arbitrios municipales, , sigue un comportamiento similar al de los predios; en el año 2011 el nivel de morosidad fue S/.22'733,051 alcanzando una tasa de morosidad del 57.75% en este año; 56.56% para el 2012; para el ejercicio 2013 fue el 57.57%, para el 2014 fue el 42.92% , para el año 2015 fue el 41.32%, para el año 2016 fue el 47.73% , y finalmente para el ejercicio 2017 fue el 58.66% , este último año alcanzó un nivel de morosidad de S/.27'830,644.77, finalmente la tasa de morosidad promedio de los periodos descritos fue de 51.79%.

Asimismo, la tasa de recaudación de los arbitrios fue de la siguiente manera, para el año 2011 represento el 42.25% del total proyectado, para el ejercicio 2012 se recaudó el 43.44% del monto total girado, para el año 2013 represento el 43.43% del total anual, para el año 2014 fue el 57.08% del total girado, para el ejercicio 2015 fue el 58.68%, para el año 2016 fue el 52.27%, y finalmente para el ejercicio 2017 el porcentaje de recaudación fue el 41.34% del total anual girado. Asimismo, la tabla demuestra que, luego de haber tenido entre los años 2014 y 2015 un incremento ascendente, sucediendo una baja de la recaudación anual entre los años 2016 y 2017 tal como se demuestra en la figura estadística. La tasa de recaudación promedio del periodo descritos fue el promedio de 48.21%.

La problemática respecto a los contribuyentes subvaluantes, el número de predios o lotes fiscalizados y detectados como subvaluados en el año 2011 fue 15,126 que representa solo el 7.85% de un total de 192,711 predios, reduciéndose a 6,526 en el 2014 del total del año de 208,285 representando el 3.13% del total de predios del año, dicha reducción explica la problemática de la fiscalización, ésta se ha ido reduciendo a pesar que la cantidad de predios se ha incrementado, por ejemplo, predios que solo declaran un primer piso a pesar de tener tres pisos, éstos se encuentran sin regularizar y fiscalizar y no son incorporados a la base de datos de la municipalidad afectando la recaudación.

La problemática respecto, los Omisos son aquellos contribuyentes que no atendieron sus obligaciones tributarias o que no presentaron la Declaración de Auto avalúo anual del predio a

su nombre, en el año 2011 se identificó a 156 contribuyentes el cual aumentó a 1,594 en el 2014 observándose una mayor cantidad de personas que no declararon o no presentaron sus declaraciones juradas ni pagaron sus arbitrios municipales, asimismo, nuevas comunidades (AA.HH) aparecen en el distrito cuyos predios cuentan con habilitaciones urbanas, sin embargo no tributan, esta problemática reside y se debe, al igual que los contribuyentes subvaluantes, a la ineffectividad de los procesos de la fiscalización.

Además, existen factores que limitan el mejoramiento de la calidad del Servicio Público y el cumplimiento de pago de Arbitrios en la Municipalidad de San Juan De Lurigancho, provincia de Lima – departamento de lima, según se detalla a continuación:

- Insuficiente servicio de recolección, transporte, almacenamiento, barrido y Reaprovechamiento de los residuos sólidos.
- Escasa capacitación a los personales de recolección, transporte, almacenamiento, barrido y reaprovechamiento.
- Insuficiente equipamiento para el servicio de recolección, transporte, almacenamiento, barrido, reaprovechamiento y disposición final de los residuos sólidos.
- Inadecuada infraestructura para la disposición final de los residuos sólidos.
- Insuficiente disponibilidad presupuestal y financiera para el servicio de manejo de los residuos sólidos.
- Actualización constante en gestión administrativa y financiera sobre el manejo de residuos sólidos.
- Mayor Implementación de programas de difusión y sensibilización sobre el manejo de residuos sólidos.

1.2 Trabajos previos

Antecedente internacional

Colindres (2011), en su tesis Propuesta de campaña de sensibilización para favorecer la recaudación de tasas y arbitrios municipales en la municipalidad de San Andrés Semetabaj, departamento de Sololá. Guatemala. Observó que tienen poco conocimiento de la importancia que tiene el pago de tasas y arbitrios en la prestación de los servicios municipales, la importancia

de sus contribuciones, generar corresponsabilidad entre la municipalidad y la comunidad dando a conocer a los pobladores la importancia de la recaudación municipal, pero también, cómo los ingresos producto de sus contribuciones se transforman en beneficios para todas y todos en el municipio. Así mismo proponer una alternativa para ejecutar las propuestas de la estrategia

Para esta investigación se utilizó una metodología de las entrevistas y la técnica bibliografía documental en dicha investigación no se planteó una hipótesis, pero si se plantearon objetivos, los que orientaron el desarrollo de este trabajo. La muestra fue de tipo cualitativo, Este precisa la información necesaria para desarrollar el presente trabajo, las diferentes entrevistas a personeros de la municipalidad y la información recopilada que permitió alcanzar el objetivo general para desarrollar una Propuesta de Campaña de Sensibilización para favorecer la recaudación de Tasas y Arbitrios Municipales en la Municipalidad de San Andrés Semetabaj. En conclusión el aumento en la recaudación municipal a través del cobro de tasas y arbitrios debe apoyar en una campaña de sensibilización, pero su impacto está ligado a la actualización de información, la necesidad de implementar un proceso de comunicación que favorezca la recaudación.

Según Toledo (2008), indica que a pesar de que algunos municipios mexicanos desarrollaron acciones de mejora enfocados en una nueva gestión pública, aun se evidencias algunas falencias como escasa atención a los clientes, escasa cultura en rendición de cuentas, entre otros que entorpecen un desempeño óptimo de los gobiernos locales.

El cumplimiento de pago de las obligaciones tributarias específicamente de los arbitrios será efectivo siempre y cuando se implemente y mantenga un servicio de calidad en los diferentes sectores del distrito. Se debe formular políticas públicas de calidad de los servicios, y el aseguramiento efectivo del cumplimiento de pago de los arbitrio de manera positiva con resultados efectivos, dentro de las municipalidades con criterios especiales sobre una serie de procesos, de modernización de la administración y ejecución de los servicio públicos de calidad y obtener una mejora en la recaudación de los arbitrios.

En conclusión para poder tener una respuesta favorable por parte de la población en la tributación se deben ofrecer condiciones favorables como servicios de calidad y además formular políticas para el desarrollo de las mismas en todo el ámbito local.

Mari (1996), el sistema de calidad se refiere a la estructura organizacional, responsabilidad, procedimiento, procesos y recursos para una gestión de calidad que debe responder a las necesidades de la organización. Por lo tanto debemos mencionar que un plan de calidad es un documento donde se establece las prácticas de calidad así como los recursos y secuencias de actividades relativas a un producto. Por lo tanto los elementos significativos para la satisfacción del cliente y la competitividad de una organización, están determinados por la calidad, los atributos del producto, el precio y la buena calidad de los servicios. Podemos decir que la calidad tiene como características los atributos y la tecnología del producto, donde el consumidor final paga por el bien y el servicio recibido.

En los tiempos actuales no basta la implementación en el sistema de las TIC. El mejoramiento de las administración por procesos, sino hay que brindar un mejor servicio de calidad de los servicios públicos, nos hemos proyectado a mejorar los servicios a largo plazo a la implantación de la planta de tratamiento de los RR.SS y la industrialización del mismo, en la municipalidad de San Juan de San Juan de Lurigancho, luego de haberse analizado y evaluado el costo que ocasiona brindar los servicios de calidad de los RR.SS, se ha toma la decisión de buscar fuentes de financiamiento externa a través de inversión público privada, con la finalidad de dar solución integral al problema ambiental.

Finalmente podemos decir que con el tiempo el sistema de calidad de servicio ha aumentado tecnológicamente para brindar una mejor atención al usuario.

Según Sánchez y Reyes -(1996) nos menciona sobre el Enfoque cuantitativo donde usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.se describen algunas características:

- Mide fenómenos
- Utiliza estadística

- Prueba hipótesis
- Hace análisis de causa-efecto
- Secuencial
- Deductivo
- Probatorio
- Analiza la realidad objetiva
- Generalización de resultados
- Control sobre fenómenos
- Precisión
- Réplica
- Predicción

Enfoque cuantitativo tiene como objetivo de generalizar los datos de una muestra poblacional., se describen algunas características:

- Predeterminado (precede a la recolección de los datos)
- Se involucra a muchos sujetos en la investigación porque se pretende generalizar los resultados del estudio.
- Casos que en conjunto son estadísticamente representativos.
- La naturaleza de los datos es cuantitativa (datos numéricos).
- La recolección se basa en instrumentos estandarizados.
- Es uniforme para todos los casos. Los datos se obtienen por observación, medición y documentación de mediciones.
- Se utilizan instrumentos que han demostrado ser válidos y confiables en estudios previos o se generan nuevos basados en la revisión de la literatura y se prueban y ajustan.
- Los participantes son fuentes externas de datos.
- Describir las variables y explicar sus cambios y movimientos.

Hernández, Fernández, Baptista .et al. (1991), describen que el diseño de la investigación es correlacional, debido a que las variables han sido correlacionados; además se realizaron comparaciones de acuerdo al sexo y el área de especialidad a fin de establecer mayor precisión en la evaluación.

El objetivo principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Este tipo de estudio mide las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación.

Cabe mencionar que dos variables están correlacionadas cuando al variar una variable la otra varía también. Esta correlación puede ser positiva o negativa, es positiva cuando los sujetos con altos valores en una variable tienden a tener altos valores en la otra variable, y es negativa cuando los sujetos con altos valores en una variable tienden a mostrar bajos valores en la otra variable. Este tipo de estudio evalúa el grado de relación entre dos variables.

Hernández, Fernández, Baptista .et al. (1991), describen que el diseño de la investigación es correlacional, debido a que las variables han sido correlacionados; además se realizaron comparaciones de acuerdo al sexo y el área de especialidad a fin de establecer mayor precisión en la evaluación.

El objetivo principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Este tipo de estudio mide las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación.

Cabe mencionar que dos variables están correlacionadas cuando al variar una variable la otra varía también. Esta correlación puede ser positiva o negativa, es positiva cuando los sujetos con altos valores en una variable tienden a tener altos valores en la otra variable, y es negativa cuando los sujetos con altos valores en una variable tienden a mostrar bajos valores en la otra variable. Este tipo de estudio evalúa el grado de relación entre dos variables.

Enfoque de la Investigación: Hernández, Fernández, Baptista indica que existen dos grandes enfoques en la investigación desde el siglo XX siendo estos: Cualitativo y Cuantitativo.

(Kuhn, 1971), indica que los enfoques cualitativo y cuantitativo proporcionan modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica.

El proceso de investigación abarca desde un enfoque experimental hasta uno no experimental, así como cuantitativo y cualitativo. También abarca etapas desde la concepción de una idea para investigarla, la elaboración del marco teórico y el establecimiento de la hipótesis, hasta la selección del diseño apropiado de investigación, la recolección de datos y la presentación de los resultados

Por otro lado indica que el investigador debe seleccionar un diseño de investigación (cualitativa o cuantitativa), por lo tanto es necesario que previo a la selección del diseño de investigación se tenga claro el objeto de investigación.

Además la eficacia de cada diseño de investigación depende de la investigación que se quiera realizar; indicando que los diseños experimentales son propios de la investigación cuantitativa y los diseños no experimentales son propios de una investigación cualitativa.

El proceso de investigación abarca desde un enfoque experimental hasta uno no experimental, así como cuantitativo y cualitativo. También abarca etapas desde la concepción de una idea para investigarla, la elaboración del marco teórico y el establecimiento de la hipótesis, hasta la selección del diseño apropiado de investigación, la recolección de datos y la presentación de los resultados

El enfoque cuantitativo engloba las tendencias racionalista, positivista, empirista y cuantitativa predominantes en la investigación socio-educativa hasta los años 60 (Gutiérrez, 1996), se recolectan datos para probar hipótesis, tomando como base la medición y el análisis estadístico, con el fin de establecer patrones de comportamiento y confirmar teorías.

Se describen algunas características del enfoque cuantitativo:

- Las hipótesis se generan antes de recolectar y analizar los datos

- Para recolectar éstos se usan procedimientos estandarizados (que sean aceptados por una comunidad científica);
- Busca controlar al máximo el procedimiento para excluir otras explicaciones posibles que puedan propiciar incertidumbre o inducir a error;
- La interpretación que surge del análisis cuantitativo, se realiza según las hipótesis y la teoría planteadas desde un inicio.
- Debe ser lo más “objetiva” posible.
- Los estudios siguen un patrón estructurado.
- Los resultados, al ser representativos de una población, deben ser generalizables a la misma, y la forma cómo se obtuvieron tales resultados, replicable
- Se busca explicar y predecir los fenómenos que se estudian, para establecer regularidades y relaciones entre ellos, y construir y demostrar teorías.

El enfoque cualitativo fundamenta en una perspectiva interpretativa que tiene como punto focal el entendimiento de lo que significan las acciones de las personas y sus instituciones se describen algunas características del enfoque cualitativo:

- Los estudios se fundamentan en un proceso inductivo, consistente en explorar y descubrir, para luego generar perspectivas teóricas
- El investigador plantea un problema, pero sin seguir un proceso claramente definido, porque primero pretende descubrir y refinar preguntas de investigación.

Planteamiento cuantitativo del problema

Se describen a través de cinco (5) elementos:

- Objetos de investigación
- Preguntas de investigación
- Justificación de la investigación
- viabilidad de la investigación
- Evaluación de las deficiencias en el conocimiento del problema

Objetivos de investigación

Las investigaciones deben enfocar o expresar con claridad su investigación

Justificación de la investigación

Se debe justificar el porqué de la investigación demostrando su importancia y fundamentado las razones de porque es necesario para la sociedad.

Según García (2010), propone que se deben fortalecer la gestión local y capacidades de la institución, para ello se debe utilizar recursos económicos a fin de lograr de metas de carácter social y económico. Para ello las municipalidades deben asignar mayor presupuesto para servicios que mejoren la calidad y además se debe implementar un sistema de gestión de calidad para brindar servicios de calidad a la población.

Por otro lado la gestión de calidad en el Perú, tuvo su inicio en 1989, creándose el comité de la gestión de la calidad (CGC) el cual fue integrado por instituciones educativas, gremiales y técnicas reunidas con el propósito de fomentar la calidad en el Perú, cabe indicar que en el año 1991 se llevó a cabo un concurso motivacional de mejoramiento de calidad a fin de mejorar la calidad y el nivel de competitividad empresarial.

Antecedentes nacionales

Arias, Bendeزú, Gómez (2014) El arbitrio de limpieza pública y la reducción de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica. El presente trabajo ha sido elaborado para identificar y determinar si el arbitrio de limpieza pública La recaudación del arbitrio de limpieza pública se relaciona con la recolección de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica. El objetivo es determinar la relación que existe entre el arbitrio de limpieza pública y la reducción de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica. La población estuvo constituido 3921 contribuyentes. Municipalidad provincial de Huancavelica, la técnica utilizada encuestas instrumento ficha de encuestas. El Diseño que se utilizó para la investigación fue el descriptivo - correlacional e inferencial cuyo prueba R y la prueba t Pearson con un grado de significancia 0.05.

En conclusión nos menciona que han evidenciado que el arbitrio de limpieza pública se relaciona de forma positiva y significativa con la reducción de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica. La intensidad de la relación hallada es de $r=63\%$ por lo que dicha

relación es positiva y significativa. En el 57% de los casos la Arbitrio de limpieza pública es alta y en el 62% la percepción de la Reducción de residuos sólidos es medio.

Faya A (2017) en su tesis Gestión organizacional y calidad del servicio en la Municipalidad de Motupe, 2017. El objetivo fue determinar la relación entre la gestión organizacional y la calidad del servicio en la Municipalidad de Motupe, 2017. La investigación adoptó un diseño no experimental, descriptivo correlacional que mediante una encuesta para cada variable de 24 y 15 ítems respectivamente, con escala Likert dirigida a 120 colaboradores de la Municipalidad de Motupe.

De acuerdo a los resultados de la prueba mediante Rho de Spearman se pudo determinar que existe una fuerte correlación directa y positiva entre ambas variables, siendo este valor 0,849 significativo en el nivel 0,01, mismo que elevado al cuadrado y multiplicado por 100, determinó un 72% lo que demuestra la explicación de la variable calidad del servicio en la variable gestión organizacional. La conclusión que la variable gestión organizacional, en relación a la capacidad de respuesta al cliente, un 79% los trabajadores no otorgan información solicitada, así como el 84% no brinda un trato adecuado a los clientes, además en un 100% existe un deficiente compañerismo entre trabajadores.

En conclusión la gestión organizacional es vital importancia en las municipalidad es ya que de esta dependen sus actividades funcionamientos y la eficiencia que pueda tener, sin embargo esta por lo analizado no se encuentra realizándose eficientemente ya que por lo general casi nunca se realizan las actividades que son necesarias para la buena gestión por otro lado el recurso humano presenta múltiples deficientes siendo necesario prestar más atención esta parte de la municipalidad además no cuenta con un buen liderazgo

Salazar (2015). El cuidado del medio ambiente saludable, es un tema de suma importancia y de prioridad para el mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población. Por ello es necesario que los gobiernos locales apliquen mecanismos o herramientas que les permitan un desarrollo sostenible en armonía con el crecimiento económico de las ciudades y pueblos en general, pues como sabemos, el crecimiento económico y los cambios sociales son un claro indicador del desarrollo de los pueblos. El servicio de limpieza pública brindado por las municipalidades juega un rol importante en este proceso y comprende la gestión de los residuos

sólidos, labor que, de ser llevada adecuadamente, es un factor clave para asegurar el desarrollo de las ciudades.

Sin embargo, esta labor es también una carrera de largo alcance con procesos y procedimientos complejos, razón por la cual las autoridades gubernamentales y la población en general aún no le prestan la importancia adecuada, ya que de las 19, 735 toneladas de residuos sólidos generados por día en el Perú, solo un 38% se dispone en rellenos sanitarios y se recicla de manera formal y no formal un 15%, convirtiéndose la basura en el segundo mayor problema ambiental del País.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Estudio de la variable 1: Calidad de Servicio

Calidad objetiva y calidad subjetiva

La calidad denota un valor de juicio acerca de un objeto o servicio, en tal sentido se describe una calidad objetiva (referente a la naturaleza técnica que se puede medir y verificar) y calidad subjetiva (es percibida y evaluada por el consumidor).

Se describe que hay una posible relación entre calidad y precio, esto debido a que la calidad de un producto o servicio influye directamente en el precio y así mismo, el precio a su vez influye en la percepción de la calidad del producto.

Por su parte la Asociación Española para la Calidad indica que para que un cliente encuentre satisfacción en un producto, se tienen que igualar la calidad realizada, la calidad programada y la calidad necesitada.

Según Comisión (2007) describe que la calidad programada se plasma en las especificaciones del diseño del producto a fin de cumplir con las necesidades del cliente, la calidad realizada se enfoca en el grado de cumplimiento de las especificaciones de diseño propuesto en la calidad programada y la calidad esperada es lo que el cliente necesita de acuerdo a sus necesidades.

NIVELES DEL CLIENTE



Figura 11 Niveles de satisfacción, insatisfacción y entusiasmo del cliente, elaborado por la Asociación Española para la Calidad

Los niveles de calidad se basan en la percepción y en los juicios del valor de las personas siendo medible cualitativamente, asimismo se ha estudiado la satisfacción del cliente, el cual resulta medible cuantitativamente. Por lo tanto las organizaciones deben tener la capacidad de satisfacer las necesidades de sus clientes para tener una ventaja de competitividad sobre la prestación de servicios al público objetivo, teniendo en cuenta que existe una dificultad que es intangible porque no podemos visualizar la calidad de servicios esta característica hace que la calidad se diferencie por la percepción entre las personas y las expectativas del cliente.

CIRCUITO DE CALIDAD DE PRODUCTO



Figura 12 Dimensiones de Calidad, Asociación Española para la Calidad

Dimensiones de la variable 1: Calidad del servicio.

Dimensión 1: Calidad del servicio de limpieza pública.

Comprende los servicios de barrido de Calles y Recojo de Residuos Sólidos.

- **Barrido De Calles:** El servicio de barrido de calles, consiste en la limpieza de las vías públicas, plazas y demás espacios públicos (veredas, bermas, pistas, etc.).
- **Recojo De Residuos Sólidos:** El servicio de recojo de residuos sólidos comprende la organización, gestión y ejecución del servicio de recolección domiciliaria (y a los comerciantes informales en vía pública), de residuos sólidos, recojo de maleza, transporte y disposición final de residuos sólidos

Dimensión 2: Calidad del servicio de parques y jardines.

El servicio de Parques y Jardines al Públicos, comprende la implementación, recuperación, mantenimiento y mejoras de Parques y Jardines de uso público, asimismo la recolección de maleza de origen domiciliario y público, transporte y disposición final.

Dimensión 3: Calidad del servicio de serenazgo.

El servicio de serenazgo comprende los trabajos de organización, gestión y ejecución de servicios al público. Estos servicios se basan en la vigilancia nocturna, diurna, con fines de prevención y control de delitos y accidentes, y así lograr una mayor protección de la población del distrito.

Calidad total

La calidad total se puede describir en tres principios, el primer principio se refiere a las actividades realizadas por la organización, el segundo principio se refiere a que la responsabilidad sobre la calidad vendría ser individual, el tercer principio se enfoca a los deseos, necesidades y requerimientos de los clientes (internos y externos), finalmente el cuarto principio se refiere en los errores y fallos, donde se enfocan en realizar acciones preventivas a fin de evitar defectos en los productos.

Cabe mencionar que los principios de calidad total deben lograr satisfacer a los clientes externos e internos, para ello se tiene que enfocar en una mejora continua buscando reducir errores y defectos presentados.

Por su parte la Organización Internacional para la estandarización ISO en 1989 describió que la calidad total es una forma de manejar una organización donde se necesitan la participación de todas las personas para mejorar la calidad de servicios y productos, con el propósito de alcanzar la satisfacción de los clientes.

Tabla 5
Aspectos de la calidad total

N°	CALIDAD TOTAL
1 Filosofía	Exclusivamente enfocado al cliente, donde las empresas deben satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes.
2 Proceso Herramientas, técnicas para	Se describe los lineamientos a seguir en un programa de calidad total.
3 obtener los resultados	Se describen las acciones necesarias para los esfuerzos de mejora.
4 Resultado	Etapa necesaria que busca un programa de calidad total.

Nota: Proceso de calidad total, elaborado por dimensiones de Calidad, Asociación Española para la Calidad

Por otro lado la calidad total podemos definirla desde la corriente filosófica, describiéndolo como una dedicación completa al cliente realizando acciones necesarias para la satisfacción y expectativas del mismo.

Por su parte la calidad se puede definir como un proceso, esto debido a que se tiene que seguir lineamientos específicos como si fuere un sistema de gestión, para ello se tienen que establecer políticas, objetivos, planes y controles.

Por su parte la calidad total se puede definir como herramienta, debido a que se utilizan instrumentos para la realización de la misma.

Por consiguiente, la calidad total en este caso del servicio municipal se enfoca en satisfacer las necesidades del usuario, a través de condiciones económicas y las implementaciones de herramientas, elementos y procesos en un sistema de gestión de calidad.

Según Morí 2006:30, la gestión de calidad total está enfocada en una práctica gerencial integral que fomente el desarrollo del éxito empresarial, para ello los gerentes deberían utilizar herramientas como análisis de costos de calidad, sistemas de información, análisis de fallas, procedimientos para control estadísticos y motivación personal a fin de hallar las necesidades del consumidor.

Cabe mencionar que las herramientas mencionadas anteriormente deben ser utilizadas en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho a fin de aumentar la calidad del servicio brindado y en cierta medida implementar un sistema de gestión de calidad.

Sistema de gestión de calidad total

Un sistema de gestión de la calidad, es el conjunto formado por la infraestructura organizativa de la empresa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para asegurarse de que los productos y los servicios suministrados a los clientes satisfacen sus necesidades, así como las expectativas, Alcalde (2007:72).

Camisón: 1995: 264). La calidad es un enfoque sistémico completo, y una parte integral de la estrategia de alto nivel; el trabajo es horizontalmente cruzando funciones y departamento, implica a todos los empleados desde la cima hasta la base y se extiende hacia atrás y hacia adelante para incluir a la cadena de clientes.

En conclusión el cambio continuo conlleva al éxito de la organización porque los empleados adquieren el conocimiento de toda la empresa y así pueden tomar decisiones y resolver inconvenientes ocasionados en el momento menos esperado; esto hace que la organización sea la mejor.

Sandoval (2000:4), define que los sistemas de calidad basados en reglamentos y procedimiento estandarizados según normas internacionales de aceptación mundial representan procedimientos adecuados y eficientes que reflejan un alto grado de calidad y mejora continua.

En conclusión para mejorar los servicios no solo debemos aplicar los procedimientos internos en las organizaciones que están orientadas en satisfacer las necesidades de los clientes, si no a la vez se debe tomar en cuenta la conducta de cada individuo para constatar la calidad de servicio brindado.

Ishikawa (1997:18), menciona que cuando hablamos de calidad de control, estamos hablando de diseñar, fabricar y vender productos de calidad que satisfaga al consumidor final.

El Deming Prize communittee de la JUSE (2003:4), “dio en 1998 las siguientes definiciones de gestión de calidad total, donde menciona que es un conjunto de actividades sistemáticas conducidos atreves de toda organización para alcanzar eficazmente y eficientemente los objetivos de la compañía, así proveer productos de alto nivel de calidad que satisfaga a los clientes en el tiempo y con el precio apropiado”.

En conclusión la gestión de calidad se basa a un conjunto de actividades para una organización, que trata de estrategias la que la organización pueda ser competitiva frente a otras organizaciones esto permite que la empresa logré avances significativos y pueda mejorar continuamente en el tiempo.

Las principales características de la gestión de la calidad total:

El cambio organizativo basado en la calidad total implica que se debe alinear 7 aspectos claves de la vida de la organizativa: misión objetivos, estrategias estructura, cultura, personas y proceso.

Para el cambio de la organizativo se exige 4 pasos que proporcionen una guía para liderar y gestionar el cambio de la organización y cultura hacia la calidad total, que es autodiagnóstico inicial, dimensión fisiológica, dimensión estratégica, dimensión operativa.

El desarrollo de las actividades de una organización se debe tener en cuenta que la calidad quedara enraizada en la cultura de la empresa siempre en cuando las personas lo utilicen como guía para pensar y actuar mediante un sistema de valores.

Calidad de servicio

Adquisición o consumo, que bien podría satisfacer una necesidad o deseo. Incluye además objetos físicos, servicios, personas, lugares, organizaciones e ideas. Existen tres maneras de clasificar los productos

Kotler (2004) señala que “los servicios son una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen en venta”, es decir, todo aquello que se ofrece en un mercado para atención o adquisición.

Estos bienes de consumo perecederos: son productos que se consumirían en uno o varios usos, siempre durante un periodo corto; bienes de consumo duradero: son productos que se utilizarían durante un largo periodo de tiempo y pueden utilizarse varias veces; Servicios son actividades, beneficios y satisfacciones que se comercializan. Los servicios son esencialmente intangibles

García (2001) afirma que un servicio puro es intangible, heterogéneo, caduco (no almacenable) y su producción es inseparable de su consumo. En tanto un bien de consumo puro es intangible, acumulable y estandarizable.

Oliver (1981:36) introdujo su modelo “expectancy – disconfirmation” a fin de estudiar la satisfacción del cliente. Esta teoría radica en que los clientes se sienten satisfechos con el consumo de un producto o servicio, como resultado de la composición subjetiva entre las expectativas previas al consumo y la percepción posterior a éste.

Berry (1991) indica que hay dos niveles de expectativas del consumidor respecto a la calidad del servicio, estas son el nivel deseado y el nivel adecuado. El primero sería equivalente al servicio que el cliente desearía haber recibido tras su consumo y el segundo significaría que el cliente consideraría mínimo para satisfacer sus expectativas. Entre ambos niveles de expectativas de servicio existe aquello que los autores denominan “zona de tolerancia”.

Es así que a partir de estas teorías estudiadas podemos definir la calidad del servicio municipal, como un concepto subjetivo, el cual depende de las opiniones de los usuarios, y resulta de una percepción del usuario sobre la prestación del servicio comparado con las impresiones previas al consumo.

Evolución de la calidad

Entre los años 1981 a 1990, el principio de calidad se asienta en toda Italia, además se crea la asociación española para la normalización y certificación (AENOR), además se crea la European Foundation for Quality Management (EFQM).

Entre los años 1991 a 1997, la EFQM propone crear el premio europeo de calidad, cabe mencionar que se celebra la semana de la calidad desde el 10 al 16 de noviembre.

Por otro lado en países desarrollados han aplicado políticas de gestión de calidad en todos los niveles multisectoriales como empresas, gobiernos y universidades.

Calidad en América Latina

La calidad en América Latina y del Caribe se desarrolla a través de los convenios y tratados de libre comercio, cuyo objetivo es consolidar mecanismos de control de la calidad en las diferentes actividades empresariales, industriales y de servicios. Por consiguiente estos tienen el reto de implementar ciclos de implementación de sistema de calidad y también de mejora continua, a través de las autoridades competentes.

Chile, Ministerio del interior (2007)

En este país se viene implementando programas de gestión de calidad, ello enfocado en las municipalidades donde se aplican gestiones de calidad para la mejora de la calidad de servicios municipales y a su vez empoderar la capacidad de gestión en las municipalidades.

La calidad en las municipalidades de América Latina y el Caribe

Se indica que la aplicación de sistema de calidad en las municipalidades de América Latina y del Caribe está poco desarrollada debido a que no existen estándares o mecanismo que evalúen la ejecución y resultados de la calidad de los servicios municipales.

Además se crearon asociaciones municipales como es el caso de la Federación de Argentina Municipios “FAM”, Asociación de Municipios de México “AMM”, entre otros. Cuyos objetivos se enfocan en la formulación de políticas para la investigación, intercambio de experiencias y el desarrollo de una administración municipal eficiente para brindar servicios de calidad a la población.

La calidad en las municipalidades

Es práctica poco común en la aplicación de políticas, sistemas o mecanismos bien establecidos, basados en criterios reconocidos y definidos, en las municipalidades de América Latina y el Caribe sobre sistemas de gestión de la calidad, así como la ausencia de estándares y mecanismos

para que evalúen su ejecución, y conocer sus resultados de la calidad de servicios municipales. Siendo una práctica común.

La formación de Asociaciones de municipalidades tales como: La Federación Argentina de Municipios “FAM”, la Asociación de Municipios de México ”AMM”, la Asociación Chilena de Municipalidades “ACHM” etc., siendo la misión de estas instituciones el fortalecimiento de los gobiernos municipales mediante la representación política de sus agremiados, la vinculación e interlocución institucional, la investigación, el intercambio de experiencias y la profesionalización de la administración municipal para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Calidad en el Perú

La calidad en la prestaciones de servicios pública locales es sin duda una preocupación medular en la gestión de los servicios del estado, no solo por la inspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales públicas, sino, sobre todo porque en el eje de todo los procesos se encuentra la vida de las personas, cual calidad de vida debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable del estado.

El instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual (INDECOPI), a través de la comisión de la competencia de reglamentos técnicos y comerciales, según Decreto Ley N° 25868 y decreto legislativo n°807, es el organismo peruano de normalización, encargado de la aprobación de las normas técnicas, recomendables para todos los sectores

Las actividades de normalización se realizan sobre la base del código de buena conducta para la adopción, elaboración y aprobación de normas, según resolución legislativa N° 26407.

Dicha norma viene siendo implementada por la comisión a través del sistema peruano de normalización. Así tenemos también a la comisión de reglamentación técnicos y comerciales cuyas funciones son: aprobación de normas técnicas y normas metrológicas, la evaluación y calificación de entidades públicas o privadas y la defensa de las normas de libre comercio.

El comité técnico de normalización de gestión y aseguramiento de la calidad, se encarga de la elaboración de las normas técnicas de la serie ISO 9000, como se indica en el siguiente cuadro.

Tabla 6

Normas de Gestión de la calidad

CÓDIGO DE NORMA	TÍTULO
NTP ISO 9000:2007	Describe el vocabulario y los fundamentos. 5ª.ed.
NTP ISO 9004:2001	Describe las directrices de la mejora del desempeño. 4ª.ed.
NTP ISO 9001:2001	Describe el sistema de la gestión de calidad y Requisitos. 4ª.ed.

Nota: Normas de gestión de calidad del ISO, elaborado por Comité Técnico de normalización de gestión y aseguramiento de la calidad

Tabla 7

Normas de calidad de gestión ambiental

CÓDIGO DE NORMA	TÍTULO
NTP ISO 14001:2008	Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso. 3a. ed.
NTP ISO 14004:2008	Sistemas de gestión ambiental - directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo. 2a. ed.
NTP ISO 14020:2008	Etiquetas y declaraciones ambientales. Principios generales. 2a. ed.
NTP ISO 14020:2008	Etiquetas y declaraciones ambientales.
NTP ISO 14021:2001	Auto declaración ambiental

Nota: Normas de calidad ambiental, elaborado por Comité Técnico de normalización de gestión y aseguramiento de la calidad

El premio nacional a localidad, es un instrumento diseñado para orientar a las organizaciones en sus procesos de mejora continua que contribuya a incrementar sus

condiciones de competitividad, está concebido como modelo de excelencia en la gestión que ayuda a implementar una gestión de calidad moderna y eficaz mediante uso de conceptos del modelo, auto evaluación postulación al premio.

El premio es otorgado por el comité de gestión de la calidad a las organizaciones que constituyen u ejemplo a seguir por sus logros en la implementación del modelo, a partir del 2002, al 28 de setiembre de cada año, se entrega con mención de premios nacionales a la calidad y reconocimiento a la gestión de proyectos de mejora; los principios de modelos son el liderazgo y compromiso de alta dirección, y la gestión orientada a la satisfacción del cliente aprendizaje personal y organizacional. Este premio está orientado al futuro de las organizaciones para llevar la innovación permanente, creación de valores, y la responsabilidad social

Calidad en las Municipalidades del Perú

El estado peruano persigue un bien común vale decir el desarrollo de la sociedad peruana, brindando un buen servicio público de calidad, para mejorar la condición de vida de la población, esto se da a través de tres niveles de gobierno: gobierno central, gobierno regional y gobernó local: en lo que corresponde al gobierno local, es el nivel de gobierno más directo e inmediato a la comunidad que canaliza las inquietudes, necesidades y problemas de la población de su jurisdicción.

La calidad se está aplicando en forma progresiva en la gestión de los servicios municipales y en la gestión global de la administración pública, ya que en la actualidad el usuario demanda servicios de calidad, el centro de desarrollo industrial, hace entrega de un reconocimiento por haber obtenido por primera vez un certificado ISO 9001:2008, por la plataforma integral de atención al ciudadano de la Municipalidad de San Borja el 2010.

En el Perú de optado por el asociativismo municipal, tenemos la asociación de municipalidades del Perú – “AMPE” (24 08 1965), que agrupa y representa a todas las municipalidades del Perú su finalidad es fortalecer el movimiento municipal peruano, mejorar el gobierno y la administración municipal, velar por el fuero y la autonomía municipal, fortalecer la acción municipal mediante la ayuda y asesoría técnicas y la mayor vinculación entre sus miembros, asimismo a través de la presente asociatividad se busca la capacitación permanente de las autoridades políticas y administrativas a nivel nacional, finalmente, también

se coordina en la búsqueda de fuentes de financiamiento interno y externo para el desarrollo e implementación de proyectos emblemáticos en beneficio de la comunidad de los diferentes distrito y provincial del país.

La ley orgánica de Municipalidades N° 27972, artículo 125°, establece que las municipalidades pueden asociarse, siendo un factor para que los organismos internacionales, al recepcionar proyectos municipales, asigne mayor puntaje a los proyectos presentados por asociaciones municipales, cuando de presentan proyectos de beneficio a varias comunidades, despierta el mayor interés de apoyo y colaboración de organismos nacionales e internacionales.

A partir del año 2007, la ley N° 29029, establece la mancomunidad, que es el acuerdo voluntario de dos o más municipalidades colindantes o no, que se unen para la prestación conjunta de servicios y la ejecución de obras promoviendo el desarrollo local, la participación ciudadana y el mejoramiento de la calidad de los servicios a los ciudadanos, a través de una gestión municipal que busca ejecutar un buen gobierno municipal orientado al desarrollo humano sostenible e inclusivo, como ejemplo podemos citar al servicio de serenazgo sin fronteras que adoptan algunas municipalidades, o algunas obras de pistas que y/o carreteras que benefician a varias comunidades.

Calidad objetiva y calidad subjetiva

Se describe que la calidad es dicotómica debido a que se describe dos conceptos, en este caso son la calidad objetiva y la calidad subjetiva.

Se menciona que la calidad objetiva describe los conceptos de calidad y su aptitud para uso, por otro lado la calidad subjetiva describe las satisfacciones generadas por cumplir las expectativas de los clientes.

Cabe mencionar que la descripción de calidad abarca muchas definiciones debido a que está sujeto a la percepción de los usuarios o clientes evidenciándose amplios conceptos de la misma.

Calidad desde un enfoque de categoría continúa

La calidad se describe como una definición continua y mas no discreta, se indica además la calidad en categoría social la cual habla de la calidad de un producto y servicio dando una ponderación alta o baja.

Calidad desde un enfoque de categoría axiológica

Se enfoca en las acciones de juicio de valor que ejecutan los clientes, dando en ciertos casos una apreciación positiva y en otros casos una apreciación negativa.

Calidad desde un enfoque de categoría dual

Describe que la calidad está enfocada desde dos puntos de vistas, uno desde los clientes y otro desde los fabricantes o los que brindas servicios, indicando además que en la calidad intervienen criterios y estándares

Calidad desde un enfoque de categoría hipercompleja

Engloba el estudio de la conglomeración de los diferentes conceptos y dimensiones de calidad, esto conlleva a una categoría hipercompleja.

Calidad desde un enfoque de categoría utópica

Describe la calidad como una utopía debido a que aun a pesar de que se busque la excelencia como un ideal, uno nunca estará satisfecho de los logros alcanzados por tal motivo buscara mejorar su producto o servicio

Calidad desde un enfoque de categoría holística

Describe que la calidad como una totalidad donde se relacionan procesos claves y múltiples dimensiones para asegurar un sistema de proceso de calidad de alta complejidad.

Dimensiones de la variable 2: Cumplimiento de pago.

Dimensión 1: Arbitrios.

Los Arbitrios Municipales son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de los servicios públicos de Limpieza Pública -Recojo de Residuos Sólidos y Barrido de Calles,

Parques y Jardines Públicos y Serenazgo y son aprobados por Ordenanza expedida por las municipalidades distritales y provinciales, cuando se trata de ordenanzas distritales debe ratificada por las municipalidades provinciales mediante Acuerdo de Concejo.

Las tasas de los arbitrios municipales son determinadas mediante la distribución del costo del servicio entre los contribuyentes siguiendo los lineamientos establecidos por la normatividad respectiva, como es artículo 1° de la Ley 26725, que modifica el artículo 69° de la ley N° 776 – Ley de Tributación Municipal,

Indicadores:

Indicador 1: Ordenanza municipal

Las ordenanzas de las municipalidades provinciales y distritales, en la materia de su competencia, son las normas de carácter general de mayor jerarquía en la estructura normativa municipal, por medio de las cuales se aprueba la organización interna, la regulación, administración y supervisión de los servicios públicos y las materias en las que la municipalidad tiene competencia normativa.

Mediante ordenanzas se crean, modifican, suprimen o exoneran, los arbitrios, tasas, licencias, derechos y contribuciones, dentro de los límites establecidos por ley.

Las ordenanzas en materia tributaria expedidas por las municipalidades distritales deben ser ratificadas por las municipalidades provinciales de su circunscripción para su vigencia.

Indicador 2: Cálculo de arbitrios

La Metodología de Distribución del Costo, establece los criterios y método de distribución del costo del servicio entre todos los contribuyentes a los que se brinda el servicio, y que permite determinar la Tasa Anual.

Criterio de contribución

Los criterios de distribución utilizados en la metodología corresponden a lo establecido en las sentencias del Tribunal Constitucional sobre los expedientes N° 041-2004-AI/TC, N° 0053-2004-PI/TC, N° 012-2005-PI/TC y N° 018-2005- PI/TC y en la sentencia del Tribunal Fiscal sobre el expediente N° 3642-2006. Asimismo, el Tribunal preciso en los fundamentos de

constitucionalidad material, que será la razonabilidad el parámetro determinante para establecer un criterio cuantificado como válido para cada tipo de arbitrio, en tal sentido se ha empleado los siguientes criterios:

a) Tamaño del predio

El tamaño del predio expresado en la longitud de los linderos del predio que colindan con las vías públicas, pues el beneficio se da en el barrido y limpieza de las pistas y veredas circunscritas a cada predio. En tal sentido, la prestación del servicio de barrido de calles del predio que tienen mayor longitud de linderos que colindan con las vías públicas, deberá de corresponder un mayor monto de liquidación por este servicio.

Para unidades inmobiliarias sujetas al régimen de propiedad horizontal, al régimen de copropiedad y a los condominios, le corresponderá una longitud de frente proporcional al porcentaje de participación sobre los bienes comunes.

b) Frecuencia del Servicio

La frecuencia de barrido de calles, es un parámetro que mide el grado de intensidad de la prestación y uso del servicio de barrido de calles, se establece como un criterio de segundo orden que permite una mejor ponderación y distribución del costo del servicio e ingresa en el cálculo para efectos de determinar la tasa anual en proporción repetición semanal que se brinda el servicio. En tal sentido es razonable señalar que aquellos predios que reciben el servicio con mayor frecuencia les corresponderá un monto de liquidación mayor que aquellos que la prestación el servicio es de menor frecuencia.

Indicador 3: Forma de pago

Los Arbitrios Municipales regulados en la presente Ordenanza son de periodicidad y determinación mensual; sin embargo, su recaudación se efectuará bimestralmente, materializándose el vencimiento el último día hábil de los meses de febrero, abril, junio, agosto, octubre y diciembre de 2018; salvo que mediante Decreto de Alcaldía se prorrogue su vencimiento.

Para el caso del comercio informal, el arbitrio de recolección de residuos sólidos, es de periodicidad, determinación y recaudación diaria y se encuentra a cargo de la Sub Gerencia de Recaudación y Control.

Indicador 4: Método de pago

Es a través de la plataforma de recaudación de tesorería y/o a través del sistema financiero

Indicador 5: Cobranza coactiva

La cobranza coactiva es el procedimiento que se utiliza para reclamar al contribuyente el cumplimiento de sus deudas tributarias que aún no ha sido pagada. Dicho procedimiento empezará con la notificación de lo que se denomina REC o Resolución de Ejecución Coactiva y demás procedimiento que se establece en la Ley de Ejecución Coactiva.

1.4 Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación de la calidad de los servicios públicos con el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018?

Problemas Específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de limpieza pública y el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de parques y jardines y el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de serenazgo y el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018?

1.5 Justificación del estudio

Justificación teórica

De acuerdo a la Constitución Política del Perú (1993), indica que como fin supremo de la sociedad y del Estado a la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad.

Además esta normativa describe los poderes del Estado como son: Poder Legislativo, Judicial y Ejecutivo, a fin de desarrollar una gerencia pública con responsabilidad y autoridad; esta norma establece una descentralización de forma organizada y democrática. Además indica como indicador fundamenta el desarrollo del país a través de etapas de manera progresiva y ordenada.

Por su parte la Ley de Bases de la Descentralización, el cual describe una finalidad armónica y sostenible del territorio o país, a través de la designación de competencias y el desarrollo conjunto de los tres niveles de gobierno a fin de gestionar acciones o herramientas necesarias para el beneficio de la población

Uno de los principales problemas de las municipalidades a nivel nacional es la inadecuada gestión de los residuos sólidos en indicado servicio es responsabilidad municipal tal y como lo estipula la Ley General de Residuos Sólidos – Ley N° 27314. Por tanto, son los gobiernos locales los encargados de implementar acciones para controlar la problemática de los residuos sólidos.

En este contexto la hipótesis planteada es que cuando el servicio de limpieza y recolección de residuos sólidos municipales no es adecuado se ve afectada toda la comunidad a la cual no se le está prestando un servicio de recolección de residuos de acuerdo a sus necesidades debido a que las personas finalmente tienen que retirar los residuos generados, de lo contrario estarían creando en sus propios domicilios focos de infección, por su parte los usuarios del servicio no tienen el hábito de separar los residuos generados al momento de hacer uso del servicio para facilitar la labor de las personas encargadas del servicio, porque aunque parezca algo insignificante para los usuarios del servicio no realizar esta acción, para las personas que brindan el servicio les facilitaría cumplir con su labor.

En el Perú, los gobiernos locales se encuentran definidos como entidades básicas de la organización territorial del Estado, y sirven como canales mediante los cuales los vecinos y pobladores pueden participar en asuntos públicos relacionados a la institucionalización y gestión de los intereses colectivos esenciales de la población. Su importancia radica en que representan a su población y son promotores del desarrollo local, dado que se encargan de asegurar la correcta prestación de servicios públicos dentro de su circunscripción, así como de su desarrollo integral, armónico y sostenible, a través de una eficiente asignación de recursos.

El Perú cuenta con 1832 municipalidades; 195 provincias y 1637 distritos, de acuerdo a la información de la proporcionada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI los principales problemas para la gestión municipal fueron: la seguridad ciudadana, el tráfico vehicular, incumplimiento en pagos de arbitrios, el deterioro ambiental y la escasa mejora de los servicios públicos locales.

En el Perú la gestión la calidad tuvo mayor fuerza al inicio del año 1989, esto debido a que se creó un comité de gestión de calidad (CGC) conformado por gremios institucionales, educativos y técnicas a fin de promover la mejora de la calidad.

Cabe mencionar que en el ámbito local se viene realizando acciones e investigaciones referentes a la calidad del servicio y su mejora continua, en algunas municipalidades están asignando un mayor presupuesto a fin de mejorar sus servicios de calidad, haciendo posible ello a través de un sistema de gestión de la calidad

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre calidad de los servicios públicos y el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018.

Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

La calidad del servicio de limpieza pública tiene relación con el cumplimiento de pago de los arbitrios, en la municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018

Hipótesis específica 2

Existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio de limpieza pública y el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018

Hipótesis específica 3

Existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio de serenazgo y el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018

1.7 Objetivo

Objetivo General

Determinar en qué medida la calidad de los servicios públicos se relaciona con el cumplimiento de pago de los arbitrios en la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018

Objetivos Específicos:

Objetivo específico 1

Determinar en qué medida se relaciona la dimensión de la calidad del servicio de limpieza pública con el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018

Objetivo específico 2

Determinar en qué medida se relaciona la dimensión de la calidad del servicio de parques y jardines con el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018

Objetivo específico 3

Determinar en qué medida se relaciona la dimensión de la calidad del servicio de serenazgo con el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

El presente trabajo de investigación es de característica hipotético deductivo, en cual se realiza aseveraciones en la hipótesis y los que se somete aprueba, para luego deducir las conclusiones que se confrontan con las teorías y los sucesos. Según Bernal (2006). “El método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 56).

Tipo de estudio

Es básica sustantiva. Enfoque cuantitativo en razón a los sustentos de los investigadores como Sánchez y Reyes (1996) sostuvieron: “Es una investigación cuantitativa por su finalidad de aportar información estadística”

Diseño

Es correlacional, porque establece correlación dos o más variables, es decir es determinar si una determinada variable está asociada con otra, sin explicar las razones causales entre ambas. Es transversal porque los datos se recolectan en un momento dado. (Hernández, Fernández y Batista 2006 p.78).

Variable 1, Calidad del Servicios Publico

Tabla 8

Operacionalización de la variable calidad de servicios

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
LIMPIEZA PUBLICA	Barrido de calles	1-4	Bueno= 3 Regular=2 Malo=1	Malo
	Recojo RR.SS de los mercados	5-8		
	Recojo de RR.SS a nivel domiciliario	9-12		
PARQUES Y JARDINES	Limpieza de los parques y alamedas	13-16		[44-73]
	Poda	17-20		Regular
	Riego	21-24		
	Reforestación	25-28		[74-103]
	Mantenimiento	28-32		Bueno
SERENAZGO	Servicio de seguridad ciudadana	33-36		[104-132]
	Tipos de intervenciones de seguridad ciudadana	37-40		
	Auxilio de seguridad ciudadana	41-44		

Nota: Elaboración propia

Variable 2, Cumplimiento de Pago de Arbitrios

Tabla 9

Operacionalización de la variable cumplimiento de pago de arbitrios

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
ARBITRIOS	Ordenanza Municipal	01-abr	Si = 2 No = 1	Moroso [44-73]
	Cálculo	05-ago		
	Formas de pago	09-dic		Omiso [74-103]
	Método de pagos	13-16		Puntual [104-132]
	Cobranzas Coactivas	17-20		

Nota: Elaboración propia**2.2 Población y muestra****Población**

La población donde se desarrolló el trabajo de investigación en las 18 comunas del distrito de San Juan de Lurigancho de los 5500 pobladores registrados como propietarios de predios en el plano integral del distrito de San Juan de Lurigancho.

Muestra

Es probabilística y se ha obtenido con la intención de inferir propiedades de la totalidad representativa de la población, para lo cual deben ser representativas de la misma. Se seleccionó a 5500 pobladores propietarios de predios de las 18 comunas del distrito de San Juan de Lurigancho.

Población finita

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N-1) + Z^2 * p * (1-p)} \quad n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(5500)}{(0.05)^2 (5500-1) + (1.96)^2 (0.5)(1-0.5)} = 360$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra a calcular

N= Tamaño del universo, 5500 pobladores propietarios de predios de las 18 comunas del distrito de San Juan de Lurigancho

Z= 1,96 (nivel de confianza)

e = 0.05% es el margen de error

p = 0.5 es la proporción que esperamos encontrar

La que nos da como resultado un total de 360 pobladores de las 18 comunas a los que se deberá aplicar el cuestionario.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variable 1 : Calidad del servicio publico

Técnica : Documental y Campo

Instrumento : Cuestionario

Escala de Medición : Ordinal

Método : escala de Likert (Bueno, regular, deficiente)

Variable 2 : Cumplimiento de pago de arbitrios

Técnica : Documental y Campo

Instrumento : Cuestionario

Escala de Medición : Discreta

Método : Pregunta cerrada (Si ó No)

Validez y confiabilidad

La validación del instrumento se lleva a cabo mediante la validez por juicio de expertos, conformados por 3 asesores metodólogos de la escuela de Postgrado.

A continuación, se presenta los tres expertos que participaron en la validación del instrumento.

Tabla 10

Expertos de validación de los cuestionarios

Expertos	Suficiencia
Dr. Farfán Pimentel, Johnny	Si
Mg. Rivera Arellano, Edith Gissela	Si
Dr. Huayta Franco, Yolanda Josefina	Si

Confiabilidad

La presente investigación buscará una confiabilidad mayor de 0.80, lo cual refleja la alta confiabilidad de los cuestionarios aplicados, y se realizará mediante el alfa de Cronbach ingresando los datos al software SPSS.

Tabla 11

Estadística de fiabilidad de la variable 1 calidad de servicio publico

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	44

Los datos obtenidos del cuestionario aplicado los 360 pobladores de las 18 comunas del distrito de San Juan de Lurigancho, correspondiente a la Variable N° 01: Calidad del servicio público de pagos de arbitrios, fueron procesados en el Software estadísticos SPSS del cual se logró

obtener 0,949 de confiabilidad permitiendo conocer la estabilidad de los ítems, ya que logra tener un nivel de confiabilidad Excelente.

Tabla 12

Estadísticas de fiabilidad de la variable 2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	20

Los datos obtenidos del cuestionario aplicado los 360 pobladores de las 18 comunas del distrito de San Juan de Lurigancho, correspondiente a la Variable N° 02: Cumplimiento de pagos de arbitrios, fueron procesados en el Software estadísticos SPSS K-R20, del cual se logró obtener 0,853 de confiabilidad permitiendo conocer la estabilidad de los ítems, ya que logra tener un nivel de confiabilidad Excelente.

2.4 Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos por medio del cuestionario que se aplicara en escala ordinal, en escala Likert, con preguntas cerradas, en las 18 comunas del distrito de San Juan de Lurigancho, las cuales serán analizadas y procesadas a través del software estadísticos SPSS, con el fin de poder observar los resultados en cuadros y porcentajes para el óptimo entendimiento de los resultados.

En el SPSS se procesa los datos que se obtuvo de los pobladores mediante la encuesta; luego se procederá analizar la fiabilidad en el alfa de Cronbach.

Prueba de Normalidad

Variable 1

Ho La distribución de los elementos de la variable calidad de servicios tiene normalidad

Ha La distribución de los elementos de la variable calidad de servicios no tiene normalidad

Tabla 13

Distribución de datos para la variable 1

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,318	360	,000	,773	360	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo con la tabla por el valor de p es $<$ que 0,05 por lo tanto se concluye que la distribución de los datos no es normal, según KS. Para la variable 1 calidad de servicios.

Variable 2

Ho La distribución de los elementos de la variable calidad de servicios tiene normalidad

Ha La distribución de los elementos de la variable calidad de servicios no tiene normalidad

Tabla 14

Distribución de datos para la variable 2

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cumplimiento de pago	,275	360	,000	,794	360	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según la prueba de KS, el valor de p es $<$ que 0,05 por lo que también se atribuye que la distribución de los datos no es normal para la variable 2 cumplimiento de pago.

2.5 Aspectos éticos

El proyecto presentado contará con la autorización de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, para poder encuestar, además, la información recolectada será de manera voluntaria y anónima; con el fin de proteger a las personas que actúan como informantes.

III. RESULTADO

3.1. Análisis descriptivos

El análisis de los datos en primer orden se presentan los resultados generales de los niveles de la variable de estudio de manera descriptiva, donde se aprecian los niveles de las variables, luego realizar la prueba de hipótesis tanto general y específica

Tabla 15

Distribución de frecuencias de calidad de servicios

		Calidad del servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	47	13,1	13,1	13,1
	Regular	215	59,7	59,7	72,8
	Bueno	98	27,2	27,2	100,0
	Total	360	100,0	100,0	

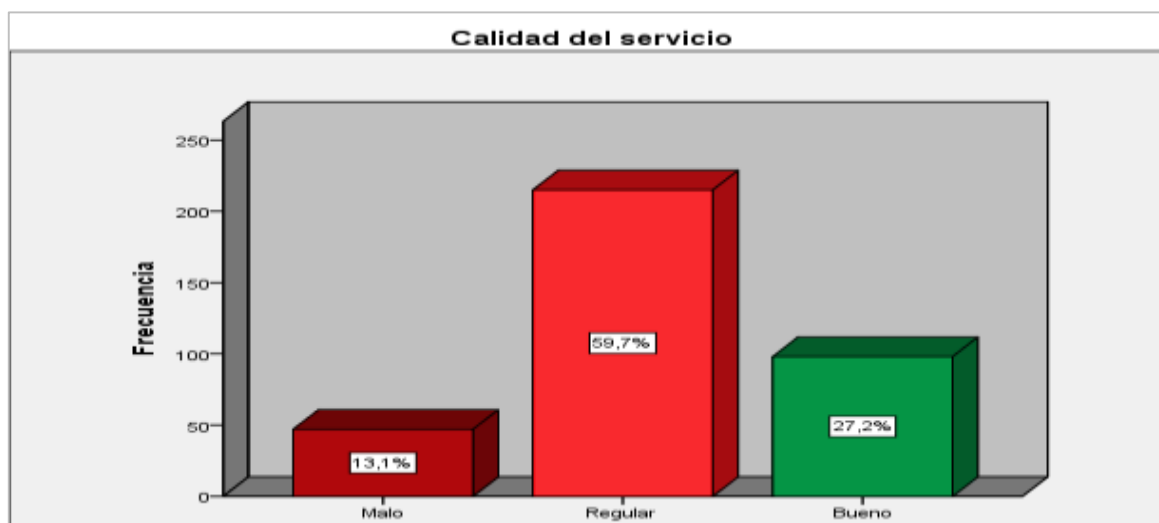


Figura 13 Distribución porcentual de calidad de servicio

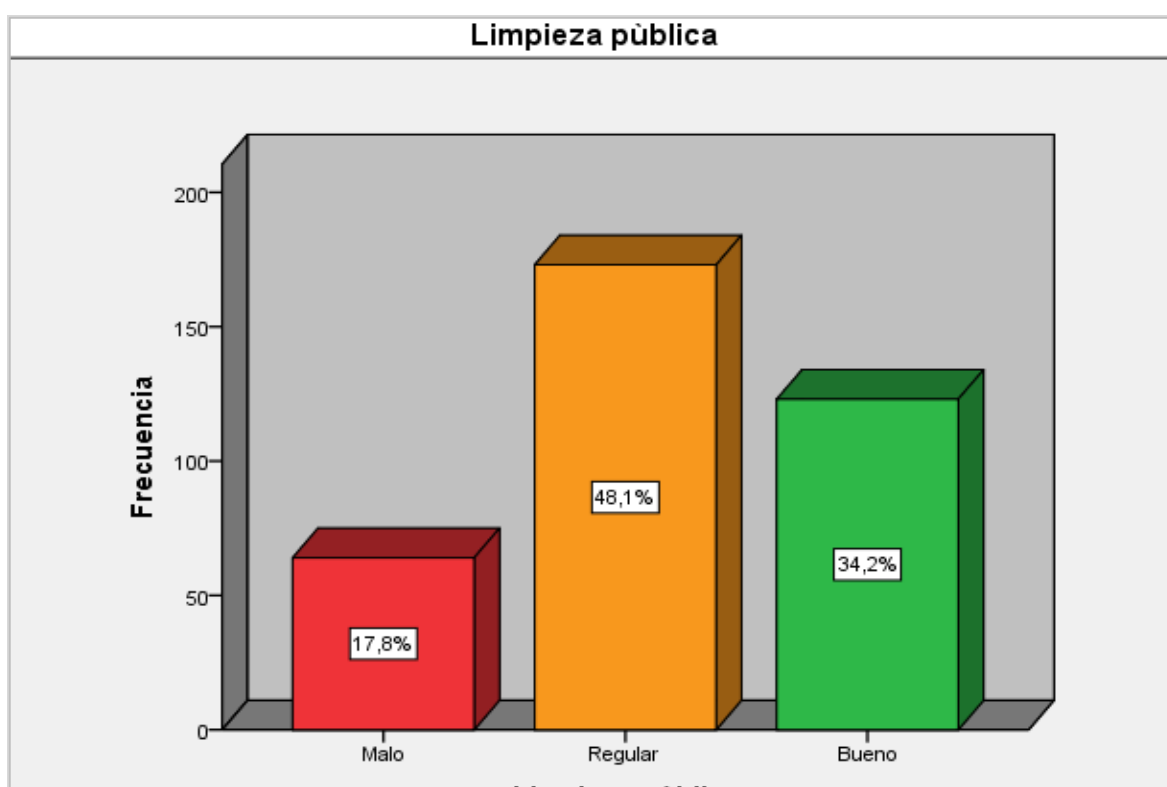
Interpretación

De la tabla 15 y figura 13 se observa que la variable calidad de servicio según la opinión de los encuestados el 59,7% manifiesta que la calidad de servicio en la municipalidad de San Juan de Lurigancho es regular, mientras el 27,2% dice que es bueno y el 13,1% manifiesta que es malo.

Tabla 16

Distribución de frecuencias de limpieza pública

Limpieza pública					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	64	17,8	17,8	17,8
	Regular	173	48,1	48,1	65,8
	Bueno	123	34,2	34,2	100,0
	Total	360	100,0	100,0	

*Figura 14 Distribución porcentual de limpieza pública***Interpretación**

Visto la tabla 16 y la figura 14 en referencia a la limpieza pública, el 48,1 % de los encuestados manifiestan que la limpieza pública es regular, y el 34,2 % indica que la limpieza pública es buena, y el 17,6 % manifestaron que dicha tarea es mala.

Tabla 17
Distribución de frecuencias de parques y jardines

Parques y jardines					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	69	19,2	19,2	19,2
	Regular	191	53,1	53,1	72,2
	Bueno	100	27,8	27,8	100,0
	Total	360	100,0	100,0	

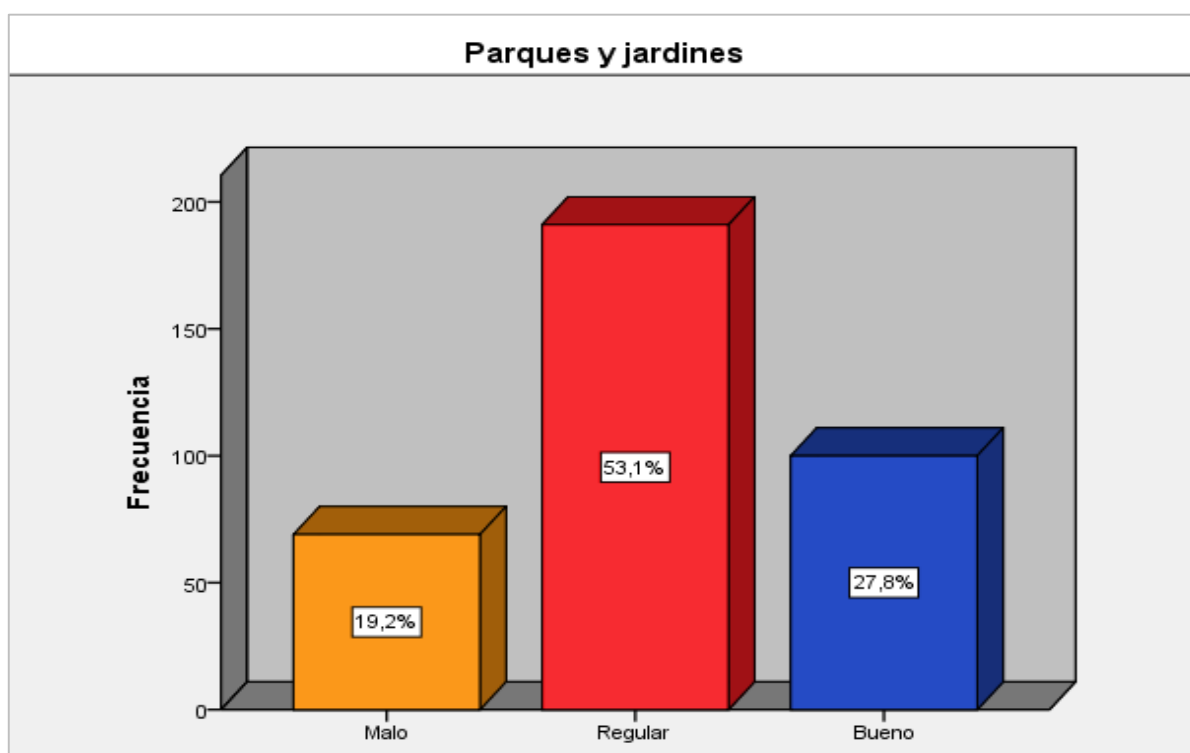


Figura 15 Distribución porcentual de parques y jardines

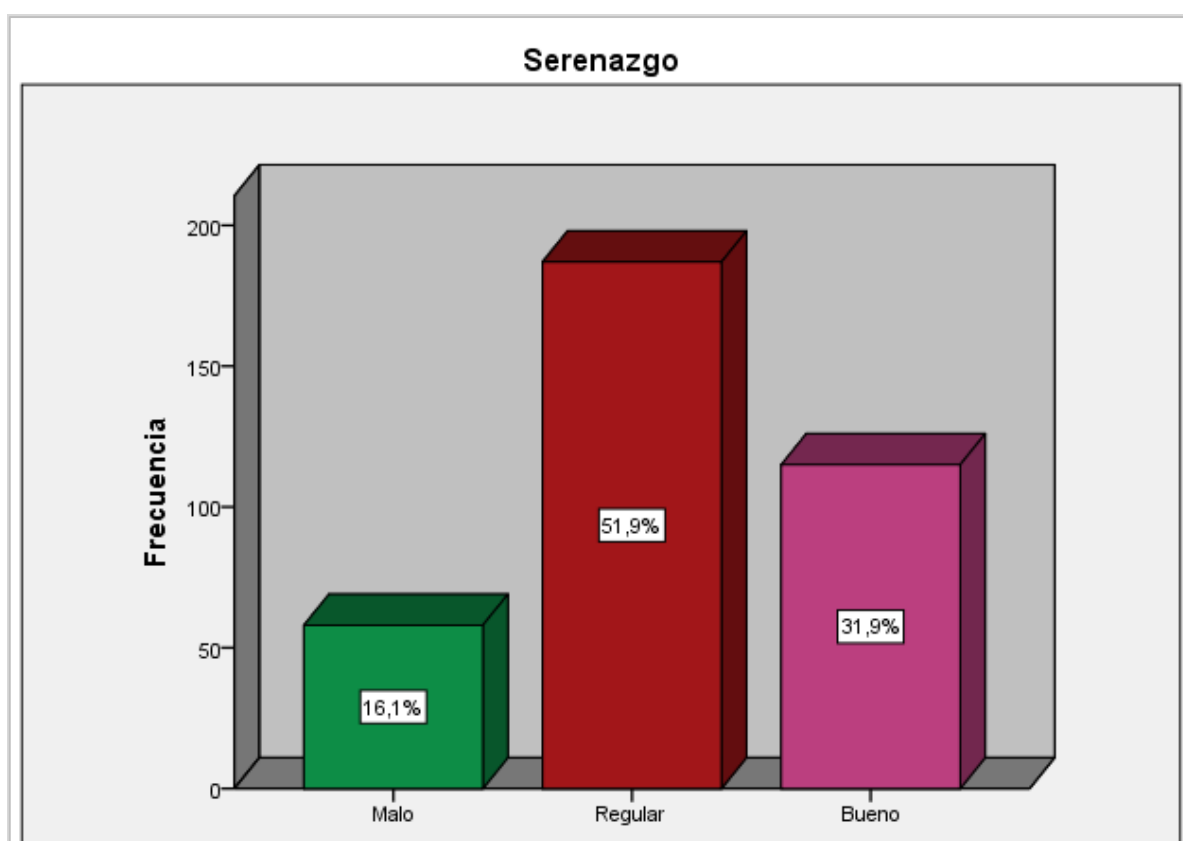
Interpretación

De la tabla 17 y la figura 15 se evidencia que el 53,1% dijeron que el servicio de parques y jardines es regular, así como también el 27,8% afirmaron que es bueno y aún el 19,2% consideran que es malo.

Tabla 18

Distribución de frecuencias de la dimensión de serenazgo

Serenazgo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	58	16,1	16,1	16,1
	Regular	187	51,9	51,9	68,1
	Bueno	115	31,9	31,9	100,0
	Total	360	100,0	100,0	

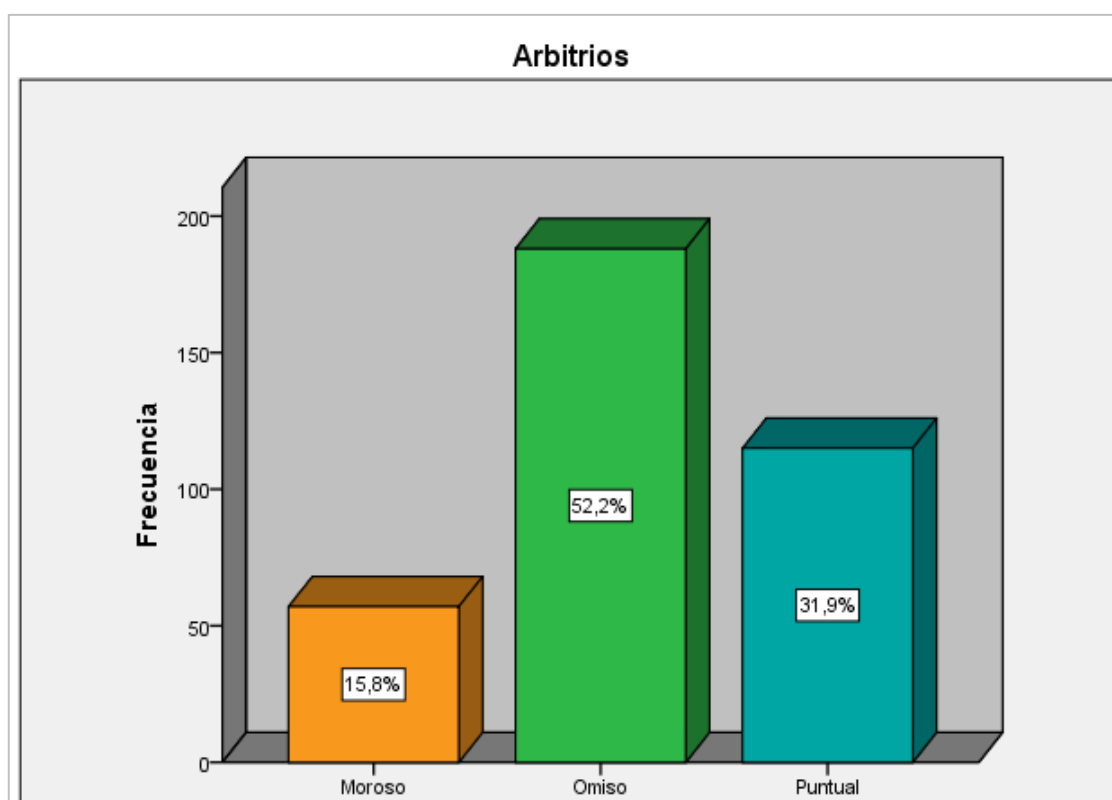
*Figura 16 Distribución porcentual de serenazgo***Interpretación**

Según la tabla 18 y figura 16 respecto el servicio de serenazgo un 51,9% d que es regular, mientras que un 31,9% manifestaron que el servicio de serenazgo es bueno, el 16,1% dice que es malo dicho servicio.

Tabla 19

Distribución de frecuencias de la dimensión de los arbitrios

		Arbitrios			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moroso	57	15,8	15,8	15,8
	Omiso	188	52,2	52,2	68,1
	Puntual	115	31,9	31,9	100,0
	Total	360	100,0	100,0	

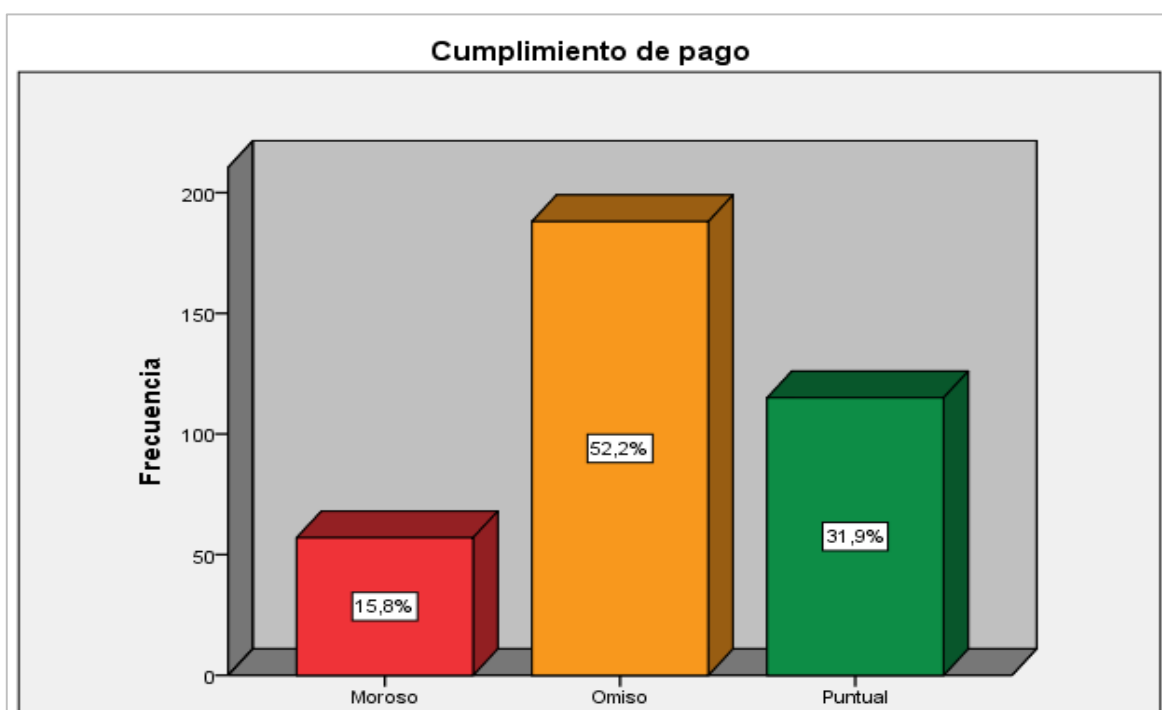
*Figura 17* Distribución porcentual de arbitrios**Interpretación**

De la tabla 19 y figura 17, el 52,2 % de los encuestados consideran que el cumplimiento de pago de arbitrios en la municipalidad de San Juan de Lurigancho son omisos, otro 31,9% manifestaron que dicho pago es puntual y el 15,8% consideró que existe morosidad en el cumplimiento del pago.

Tabla 20

Distribución de frecuencias de la variable de cumplimiento de pago

		Cumplimiento de pago			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moroso	57	15,8	15,8	15,8
	Omiso	188	52,2	52,2	68,1
	Puntual	115	31,9	31,9	100,0
	Total	360	100,0	100,0	

*Figura 18* Distribución porcentual de cumplimiento de pago**Interpretación**

Al observar la tabla 20 y la figura 18 encontramos que el 52,2 % de los encuestados manifestaron respecto al cumplimiento de pago hay morosidad, solo el 31,9 % manifestaron que el cumplimiento de pagos es puntual, mientras que 15,8% todavía considera que en dicho cumplimiento hay morosidad.

Tabla 21

Calidad de servicio en cumplimiento de pago

Tabla cruzada Calidad de servicio*Cumplimiento de pago			Cumplimiento de pago			
			Moroso	Omiso	Puntual	Total
Calidad de servicio	Malo	Recuento	16	27	4	47
		% dentro de Calidad de servicio	34,0%	57,4%	8,5%	100,0%
		% del total	4,4%	7,5%	1,1%	13,1%
	Regular	Recuento	39	129	47	215
		% dentro de Calidad de servicio	18,1%	60,0%	21,9%	100,0%
		% del total	10,8%	35,8%	13,1%	59,7%
	Bueno	Recuento	2	32	64	98
		% dentro de Calidad de servicio	2,0%	32,7%	65,3%	100,0%
		% del total	0,6%	8,9%	17,8%	27,2%
Total	Recuento		57	188	115	360
	% dentro de Calidad de servicio		15,8%	52,2%	31,9%	100,0%
	% del total		15,8%	52,2%	31,9%	100,0%

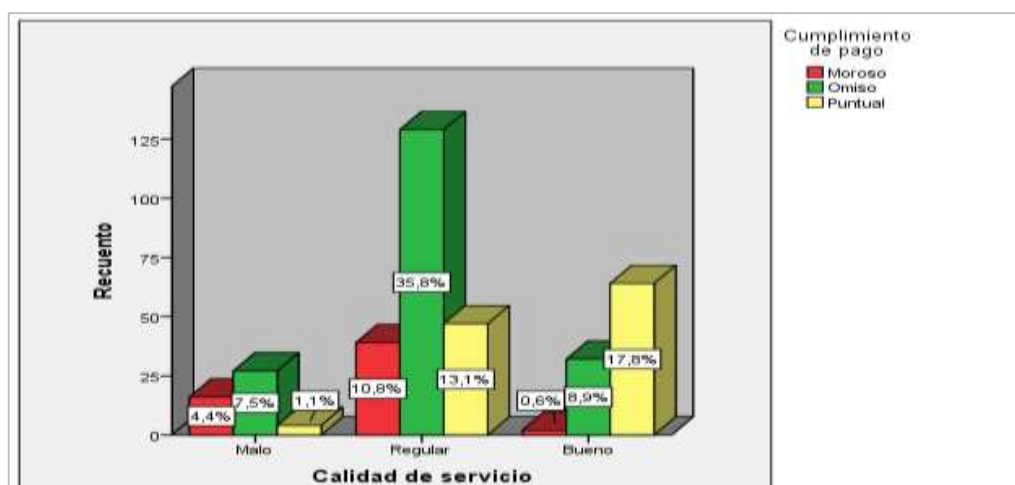


Figura 19 Distribución porcentual de la calidad de servicio y cumplimiento de pago

Interpretación

Según la tabla 21 y la figura 19 comparando las variables de calidad de servicio y cumplimiento de pagos en la municipalidad de San Juan de Lurigancho se observa que la calidad de servicio es regular porque el 35,6% de los contribuyentes tienen a condición de omisos al cumplimiento

de pagos, si el cumplimiento de pagos es puntual en 17,8% entonces la calidad de servicio es buena.

Tabla 22

Tabla cruzada entre parques y jardines

			Cumplimiento de pago			Total
			Moroso	Omiso	Puntual	
Parques y jardines	Malo	Recuento	19	42	8	69
		% dentro de Parques y jardines	27,5%	60,9%	11,6%	100,0%
		% del total	5,3%	11,7%	2,2%	19,2%
	Regular	Recuento	34	112	45	191
		% dentro de Parques y jardines	17,8%	58,6%	23,6%	100,0%
		% del total	9,4%	31,1%	12,5%	53,1%
	Bueno	Recuento	4	34	62	100
		% dentro de Parques y jardines	4,0%	34,0%	62,0%	100,0%
		% del total	1,1%	9,4%	17,2%	27,8%
Total	Recuento		57	188	115	360
	% dentro de Parques y jardines		15,8%	52,2%	31,9%	100,0%
	% del total		15,8%	52,2%	31,9%	100,0%

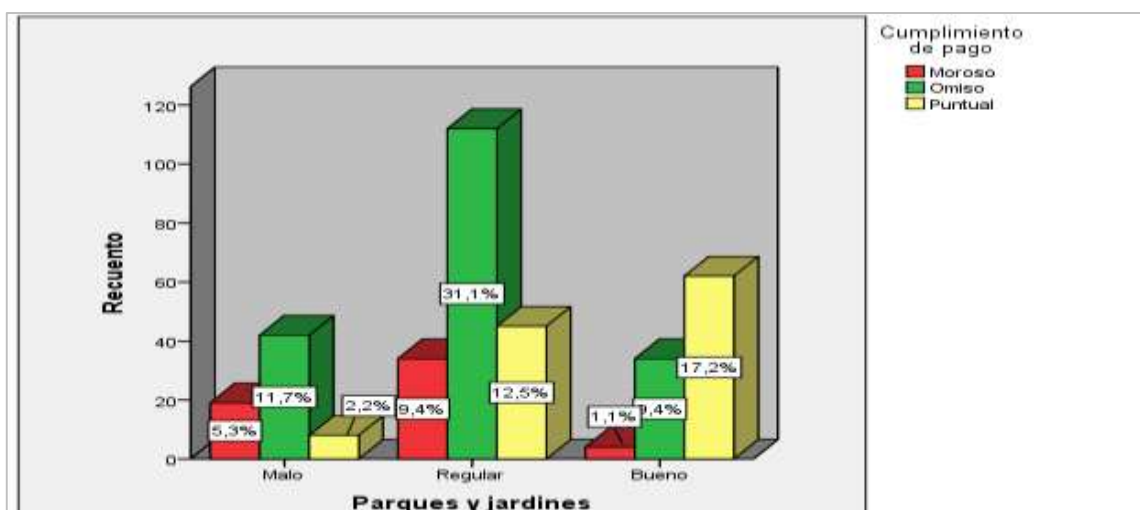


Figura 20 Distribución porcentual entre parques y jardines y cumplimiento de pagos

Interpretación

Según la tabla 22 y la figura 20 comparando el servicio de mantenimiento de parques y jardines y cumplimiento de pagos en la municipalidad de San Juan de Lurigancho se observa que la calidad de servicio es regular porque el 31,1 % de los contribuyentes tienen a condición de

omisos al cumplimiento de pagos., pero si el cumplimiento de pagos es puntual en 17,2 % entonces la calidad de servicio es buena.

Tabla 23

Tabla cruzada de serenazgo y el cumplimiento de pago

			Cumplimiento de pago			Total
			Moroso	Omiso	Puntual	
Serenazgo	Malo	Recuento	22	32	4	58
		% dentro de Serenazgo	37,9%	55,2%	6,9%	100,0%
		% del total	6,1%	8,9%	1,1%	16,1%
	Regular	Recuento	27	105	55	187
		% dentro de Serenazgo	14,4%	56,1%	29,4%	100,0%
		% del total	7,5%	29,2%	15,3%	51,9%
	Bueno	Recuento	8	51	56	115
		% dentro de Serenazgo	7,0%	44,3%	48,7%	100,0%
		% del total	2,2%	14,2%	15,6%	31,9%
Total	Recuento		57	188	115	360
	% dentro de Serenazgo		15,8%	52,2%	31,9%	100,0%
	% del total		15,8%	52,2%	31,9%	100,0%

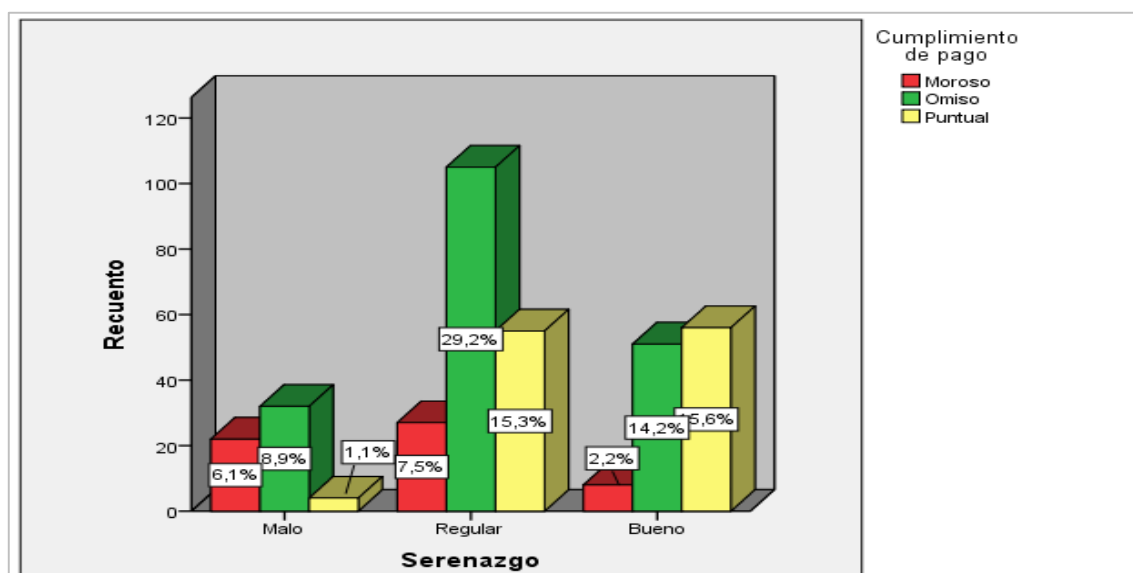


Figura 21 Distribución porcentual del servicio de serenazgo y cumplimiento de pago

Interpretación

Según la tabla 23 y la figura 21 comparando el servicio de serenazgo y cumplimiento de pagos en la municipalidad de San Juan de Lurigancho se observa que la calidad de servicio es regular

porque el 29,2 % de los contribuyentes tienen a condición de omisos al cumplimiento de pagos., pero si el cumplimiento de pagos es puntual en 15,6 % entonces la calidad de servicio es buena.

3.2 Contrastación de Hipótesis

Prueba de hipótesis general:

Ho: No existe relación directa y significativa entre la calidad de los servicios públicos con el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho 2018.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la calidad de los servicios públicos con el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho, 2018

Tabla 24

Correlación hallada entre calidad de servicios y cumplimiento de pago

		Calidad de servicio	Cumplimiento de pago
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,451**
		N	,000
	Cumplimiento de pago	Coefficiente de correlación	360
		Sig. (bilateral)	,451**
		N	1,000

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

De acuerdo a la tabla 24 y el resultado obtenido del procesamiento de los datos se observa que existe un valor de correlación = 0,451 y cuyo p valor es = 0,000 menor al valor de $\alpha = 0,05$. Por lo que se rechaza el Ho y se acepta la Ha. En conclusión, se determina que existe una relación positiva baja entre las variables de calidad de servicio y el cumplimiento de pago de arbitrios.

Hipótesis específica 1

Ho No existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio de limpieza pública con el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018.

Ha Existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio de limpieza pública con el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018.

Tabla 25

Correlación hallada entre limpieza pública y cumplimiento de pago

Correlaciones			Limpieza pública	Cumplimiento de pago
Rho de Spearman	Limpieza pública	Coeficiente de correlación	1,000	,445**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	360	360
	Cumplimiento de pago	Coeficiente de correlación	,445**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	360	360

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

De acuerdo a la tabla 25 y el resultado obtenido del procesamiento de los datos se observa que existe un valor de correlación = 0,451 y cuyo p valor es = 0,000 menor al valor de $\alpha = 0,05$. Por lo que se rechaza la Ho y se acepta la Ha. En conclusión, se determina que existe una relación positiva baja entre las variables de calidad de servicio y el cumplimiento de pago de arbitrios.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio de limpieza pública con el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio de limpieza pública con el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018.

Tabla 26

Correlación hallada entre limpieza pública y cumplimiento de pago

Correlaciones				
			Limpieza pública	Cumplimiento de pago
Rho de Spearman	Limpieza pública	Coefficiente de correlación	1,000	,445**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	360	360
	Cumplimiento de pago	Coefficiente de correlación	,445**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	360	360

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

De la tabla 26 se afirma que el valor de correlación es = 0,445 lo que indica que existe correlación, pero aun siendo así dicho valor señala que si hay baja correlación entre la dimensión de calidad de servicio en la limpieza pública y el cumplimiento de pago, siendo el p valor = 0,000 menor al valor de $\alpha = 0,05$. Por consiguiente, se rechaza la Ho y se acepta la Ha. Concluyendo que si existe relación significativa entre ambas.

Hipótesis específica 2

Ho No existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio de parques y jardines y el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018

Ha: Existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio de parques y jardines y el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018.

Tabla 107

Correlación hallada entre parques y jardines y cumplimiento de pago

Correlaciones		Parques y jardines	Cumplimiento de pago
Rho de Spearman	Parques y jardines		
	Coefficiente de correlación	1,000	,400**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	360	360
	Cumplimiento de pago		
	Coefficiente de correlación	,400**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	360	360

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

De la tabla 27 se afirma que el valor de correlación es = 0,400 lo que indica que existe correlación, pero aun siendo así dicho valor señala que si hay baja correlación entre la dimensión de calidad de servicio de mantenimiento de parques y jardines y el cumplimiento de pago, siendo el p valor = 0,000 menor al valor de $\alpha = 0,05$. Por consiguiente, se rechaza el Ho y se acepta la Ha. Concluyendo que si existe relación significativa entre ambas.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio de serenazgo y el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio de serenazgo y el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018.

Tabla 28

Correlación hallada entre servicio de serenazgo y cumplimiento de pago

Correlaciones				
			Serenazgo	Cumplimiento de pago
Rho de Spearman	Serenazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,342**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	360	360
	Cumplimiento de pago	Coefficiente de correlación	,342**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	360	360

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

De la tabla 28 se afirma que el valor de correlación es = 0,342 lo que indica que existe correlación, siendo así dicho valor indica que si hay correlación baja, entre la dimensión de calidad de servicio de serenazgo y el cumplimiento de pago, cuyo p valor = 0,000 menor al valor de $\alpha = 0,05$. Por consiguiente, se rechaza el Ho y se acepta la Ha. Concluyendo que si existe relación entre ambas.

IV. DISCUSSION

Sánchez y Reyes - (1996) Enfoque cuantitativo: en su tesis usa la recolección de datos para probar que su hipótesis, se encuentra en base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Asimismo describe algunas características donde que mide fenómenos, utiliza estadísticas, prueba e hipótesis, análisis sobre causa y efecto, y otras. Tenía como objetivo generalizar los datos de una muestra poblacional. Tuvo como características la predeterminación que utilizó para recoleccionar datos, asimismo involucra a muchos sujetos en la investigación porque pretendía generalizar los resultados del estudio. También tuvo casos que en conjuntos son estadísticamente representativos y donde la naturaleza de estos datos son cuantitativos; para esta investigación su recolección se basó en instrumentos estandarizados donde los datos se obtenían por observación, medición y documentación de mediciones, esto quiere decir que Sánchez y Reyes utilizó instrumentos que han demostrado ser válidos y confiables en estudios previos o se generan nuevos basados en la revisión de la literatura y se prueban y ajustan..

Hernández, Fernández, Baptista. (1991), describen que el diseño de la investigación es correlacional, debido a que las variables han sido correlacionados; además se realizaron comparaciones de acuerdo al sexo y el área de especialidad a fin de establecer mayor precisión en la evaluación. Tuvo como objetivo principal el estudio de la correlación sin saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Este tipo de estudio mide las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación. Esta correlación puede ser positiva o negativa, es positiva cuando los sujetos con altos valores en una variable tienden a tener altos valores en la otra variable, y es negativa cuando los sujetos con altos valores en una variable tienden a mostrar bajos valores en la otra variable. Este tipo de estudio evalúa el grado de relación entre dos variables.

García (2010), en su tesis en administración, concluyó que es necesario fortalecer las capacidades institucionales de análisis y gestión de los gobiernos locales. Siendo necesario que las municipalidades fortalezcan su capacidad de gestión institucional, asignando presupuesto para la realización de los servicios en mejores condiciones de calidad, ello será posible a través

de un sistema de gestión de la calidad. Razón por la cual el presente estudio de investigación se enmarca en los postulados de la corriente positivista, que existe un (investigador) y un objeto de estudio (calidad del servicio), las actividades están sujetas a estudio a través del método científico para entender, interpretar y cambiar a partir de la estructura intelectual, que de cómo resultado un nuevo conocimiento de la realidad de la calidad del servicio municipal.

El presente autor plantea un continuo fortalecimiento de las capacidades a nivel institucional, así como la asignación del presupuesto adecuado, para brindar un mejor servicio de calidad a la comunidad.

Cabe acotar que el comité de gestión de la calidad en el Perú se estableció en el año 1991 para optimizar e incrementar la competitividad de las empresas. Actualmente, se cuenta con poca información relacionada a la calidad y la mejora continua de los servicios a las comunidades, especialmente en el ámbito municipal, por ello es necesario considerar y desarrollar esta investigación.

Faya, Faya A (2017) en su tesis Gestión organizacional y calidad del servicio en la Municipalidad de Motupe, el objetivo fue determinar la relación entre la gestión organizacional y la calidad del servicio en la Municipalidad de Motupe. De acuerdo a los resultados de la prueba se pudo determinar que existe una fuerte correlación directa y positiva entre ambas variables.

De acuerdo lo expuesto por el autor, la gestión organizacional y la calidad del servicio son de vital importancia en las instituciones públicas ya que debido a la buena comunicación entre estas variables se rigen las actividades, funcionamientos, la eficiencia y resultados que puedan lograr, sin embargo, en la realidad actual no se realizan actividades constante necesarias para la buena gestión.

Se observa que ambas investigaciones descritas consideran la importancia de la calidad del servicio público, y que existe una correlación directa entre la calidad del servicio y la gestión organizacional; sin embargo, la población de estudio cuenta con poco conocimiento de ello y por consecuencia los resultados poco favorables sobre la satisfacción en la calidad del servicio en la municipalidad de San Juan de Lurigancho, como el 59.7% lo percibe como regular y el 13.1% como malo.

Salazar (2015). El cuidado del medio ambiente saludable, es un tema de suma importancia y de prioridad para el mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población. Por ello es

necesario que los gobiernos locales apliquen mecanismos o herramientas que les permitan un desarrollo sostenible en armonía con el crecimiento económico de las ciudades y pueblos en general, pues como sabemos, el crecimiento económico y los cambios sociales son un claro indicador del desarrollo de los pueblos. El servicio de limpieza pública brindado por las municipalidades juega un rol importante en este proceso, comprende la gestión de los residuos sólidos, debe ser llevada adecuadamente, es un factor clave para asegurar el desarrollo de las ciudades. En la investigación realizada en la municipalidad de San Juan de Lurigancho, los resultados obtenidos indican que si efectivamente el tema de limpieza pública es considerado por la población como regular con un 48.1% y un 17,8 % considera malo el servicio, por lo que debería sujetarse a un desarrollo sostenible en ritmo del crecimiento económico tal como lo señala Salazar. Sin embargo, esta labor es también una carrera de largo alcance con procesos y procedimientos complejos, razón por la cual las autoridades gubernamentales y la población en general aún no le prestan la importancia adecuada, ya que de las 19, 735 toneladas de residuos sólidos generados por día en el Perú, solo un 38% se dispone en rellenos sanitarios y se recicla de manera formal y no formal un 15%, convirtiéndose la basura en el segundo mayor problema ambiental del País.

Colindres (2011), en su tesis Propuesta de campaña de sensibilización para favorecer la recaudación de tasas y arbitrios municipales en la municipalidad de san Andrés Semetabaj, departamento de Sololá. Guatemala. Observó que tienen poco conocimiento de la importancia que tiene el pago de tasas y arbitrios en la prestación de los servicios municipales, la importancia de sus contribuciones, generar corresponsabilidad entre la municipalidad y la comunidad dando a conocer a los pobladores la importancia de la recaudación municipal, pero también, cómo los ingresos producto de sus contribuciones se transforman en beneficios para todas y todos en el municipio. Así mismo propuso una alternativa para ejecutar la estrategia que le permitió alcanzar el objetivo general, desarrollar la Campaña de Sensibilización para favorecer la recaudación de Tasas y Arbitrios Municipales en la Municipalidad de San Andrés Semetabaj. En conclusión el aumento en la recaudación municipal a través del cobro de arbitrios debe estar apoyado de una campaña de sensibilización, sin embargo su impacto también se encuentra ligado a la actualización de información, la necesidad de implementar un proceso de

comunicación efectiva que favorezca el entendimiento de las comunas y por ende la recaudación.

Arias, Bendezú, Gómez (2014) El arbitrio de limpieza pública y la reducción de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica. El presente trabajo ha sido elaborado para identificar y determinar si el arbitrio de limpieza pública La recaudación del arbitrio de limpieza pública se relaciona con la recolección de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica. El objetivo es determinar la relación que existe entre el arbitrio de limpieza pública y la reducción de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica. La población estuvo constituido 3921 contribuyentes. Municipalidad provincial de Huancavelica, la técnica utilizada encuestas instrumento ficha de encuestas. El Diseño que se utilizó para la investigación fue el descriptivo - correlacional e inferencial cuyo prueba R y la prueba t Pearson con un grado de significancia 0.05. En conclusión nos menciona que han evidenciado que el arbitrio de limpieza pública se relaciona de forma positiva y significativa con la reducción de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica. La intensidad de la relación hallada es de $r=63\%$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. En el 57% de los casos la Arbitrio de limpieza pública es alta y en el 62% la percepción de la Reducción de residuos sólidos es medio.

En la investigación realizada en el distrito de San Juan de Lurigancho existe efectivamente y se corrobora con los resultado del 15,8% de morosidad y el 52,2% de omisos, al pago de los arbitrios municipales, por lo que como lo precisan ambos autores: falta sensibilización, así como tener en cuenta importancia del cumplimiento de las obligaciones tributarias para mejorar los servicios públicos.

V. CONCLUSIONES

Primera

Se observa que la variable calidad de servicio según la opinión de los encuestados el 59,7% manifiesta que la calidad de servicio en la municipalidad de San Juan de Lurigancho es regular, mientras el 27,2% dice que es bueno y el 13,1% manifiesta que es malo. El 52,2 % de los encuestados manifestaron respecto al cumplimiento de pago hay morosidad, solo el 31,9 % manifestaron que el cumplimiento de pagos es puntual, mientras que 15,8% todavía considera que en dicho cumplimiento hay omisión.

Segunda

El resultado obtenido del procesamiento de los datos se observa que existe un valor de correlación = 0,451 y cuyo p valor es = 0,000 menor al valor de $\alpha = 0,05$. En conclusión, se determina que existe una relación positiva baja entre las variables de calidad de servicio y el cumplimiento de pago de arbitrios.

Tercera

El valor de correlación es = 0,445 lo que indica que existe correlación, pero aun siendo así dicho valor señala que si hay baja correlación entre la dimensión de calidad de servicio en la limpieza pública y el cumplimiento de pago, siendo el p valor = 0,000 menor al valor de $\alpha = 0,05$. Por consiguiente, se concluye que si existe relación significativa entre ambas.

Cuarta

La correlación de 0,400 indica que existe correlación, pero aun siendo así dicho valor señala que si hay baja correlación entre la dimensión de calidad de servicio de mantenimiento de parques y jardines y el cumplimiento de pago. Concluyendo que si existe relación significativa entre ambas.

Quinta

El valor de correlación = 0,342 indica que existe correlación, siendo así dicho valor indica que si hay correlación baja, entre la dimensión de calidad de servicio de serenazgo y el cumplimiento de pago, cuyo p valor = 0,000 menor al valor de $\alpha = 0,05$. Concluyendo que si existe relación entre ambas.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera** La municipalidad a través de la gerencia de desarrollo ambiental y la gerencia de administración Tributaria deben garantizar la calidad del servicio público y el cumplimiento de pago de los arbitrios en los límites de tiempo que estable las normas. Utilizando diferentes estrategias de comunicación y una diversidad de medios para disminuir las actitudes negativas hacia el cumplimiento de pago de los arbitrios y la gestión del servicio de calidad.
- Segunda** Ampliar los convenios de cobranza con cajas municipales, financieras, cooperativas de ahorro, farmacias, bodegas agentes y otros. Dar facilidades para efectuar pagos en efectivo, con cheque, con tarjeta de débito, de entidades financieras y bancos, contar con información oportuna, veraz e identificable a fin de mejorar el cumplimiento de pago de los arbitrios que conlleva a mejorar la calidad de los servicios públicos.
- Tercera** Sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de contribuir al mantenimiento de la limpieza pública, cumpliendo los horarios establecidos para el recojo de los mismos. Gestionar la implementación de la planta de tratamiento e industrialización de residuos sólidos y buscar el financiamiento correspondiente.
- Cuarta** Formulación y ejecución de proyectos de inversión pública referente a implementación de modernas plantas de tratamiento de las aguas servidas, como solución a los escases del agua destinada al regadío de los parques, jardines y alamedas de las diferentes comunas del distrito
- Quinta** Gestionar financiamiento para la ejecución del proyecto integral de seguridad ciudadana, con el desarrollo del proyecto indicado se implementaría el local central de monitoreo de las cámaras de video vigilancia, mayor cantidad de unidades motorizadas camionetas y motocicletas , equipos de comunicación, capacitación permanente y constante capacitación del personal de seguridad ciudadana, así como la instalación de más cámaras de video vigilancia y otros equipos mejorando la inseguridad ciudadana del distrito.

VII. REFERENCIAS

- American Psychological Association. (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association* (6 ed.). (M. G. Frías, Trad.) México, México: El Manual Moderno.
- Andres, P. (Junio de 2014). *Propuesta de un modelo gerencial estratégico socialmente responsable basado en el gobierno electrónico para la gestión de los gobiernos locales en el estado aragua*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/268176525/Tesis-Doctoral-de-Los-Gobiernos-Locales>
- Camison, C. (2009). *Conceptos de calidad y enfoques de gestión*. España: Asociacion española.
- Certificación, A. E. (1997). *ISO 900-2000 Gestion de calidad y aseguramiento de calidad*. Madrid. Recuperado de <https://gestiondecalidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/iso-9000-2000-sistemas-de-gestic3b3n-de-la-calidad-conceptos-y-vocabulario.pdf>
- Congreso. (20 de julio de 2002). *Ley General de Residuos Sólidos*. Recuperado el 16 de marzo de 2018, de http://www.upch.edu.pe/faest/images/stories/upcyd/sgc-sae/normas-sae/Ley_27314_Ley_General_de_Residuos_Solidos.pdf
- Congreso de la Republica. (26 de mayo de 2003). *Ley orgánica de municipalidades*. Recuperado el 26 de Agosto de 2018, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_prespuestal2012/Anexos/ley27972.pdf
- El congreso de la Republica. (26 de Junio de 2008). *Decreto legislativo n° 1065*. Recuperado el 15 de Abril de 2018, de <http://www.minam.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/DLeg-1065.pdf>
- El Poder ejecutivo. (1 de Enero de 1994). *Ley de Tributación Municipal*. Recuperado el 29 de julio de 2018, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/\\$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf)
- Gerencia de Adminitracion Tributaria. (2018). *Porcentaje de predios subvaluados*. San juan de lurigancho: Municipalidad de San Juan de Lurigancho.
- Gerencia de desarrollo Ambiental. (2017). *Estudio de caracterizacion de residuos solidos del M.D.S.J.L.* Publica. Lima: S.J.L.

Gestionpolis. (03 de 10 de 2003). *Gestión de calidad en los servicios*. Recuperado el 26 de Setiembre de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-calidad-en-los-servicios/>

Municipalidad de san juan de lurigancho. (2018). *Historia*. San Juan de Lurigancho: S.J.L.

Municipalidad de san juan de lurigancho. (2017). *Predios subvaluados*. San juan de lurigancho: S.J.L.

Municipalidad de San Juan de Lurigancho. (2018). *Gerencia de administracion tributaria*. San Juan de Lurigancho: S.J.L.

Núñez, O. M. (2011). *Propuesta de sitema de gestion de calidad*. Trujillo.

Poder Ejecutivo. (1993). *Ley general de residuos solidos y reforma*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/317637225/Ley-General-de-Residuos-Solidos-Ley-No-27314-y-Reforma>

Publica, G. d. (2017). *Memoraia anual*. Lima: Municipalidad de san juan de Lurigancho.

Sub Gerencia de Desarrollo Institucional y Cooperacion Institucional. (2018). *Reglamento de organizacion y funciones*. Distrito de san Juan de Lurigancho: Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

Tributaria, G. d. (2017). *Predios Subvaluados*. Lima: Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

ANEXOS

ANEXO 1

ARTÍCULO CIENTÍFICO

Calidad del Servicio Público y cumplimiento de pago de arbitrios en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2018

AUTOR

Br. Edilberto Sánchez Sánchez

beto30sa@gmail.com

Escuela de Post Grado

Universidad César Vallejo

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito conocer la calidad de los servicios que brinda la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho. Tipo de investigación cuantitativa, no experimental correlacional, asimismo para analizar el cumplimiento de pago de los arbitrios. Se aplicó una encuesta de preguntas a una muestra de 360 usuarios de las 18 comunas en la cual está dividido el distrito, las encuestas recogidas son del centro de la ciudad, urbanizaciones, pueblos jóvenes y Asentamientos Humanos de una población de 5500 propietarios de predios.

La escala de valoración consideró para la primera variable Calidad del servicio público en tres niveles: bueno, regular y malo. Asimismo, para la segunda variable “Cumplimiento de pago de arbitrios” se considera los niveles: puntual, omiso y moroso. Los resultados obtenidos en las encuestas un 59,7 % consideraron regular la calidad de servicio, mientras que el 52,2 % dijeron que en el cumplimiento de pagos existe morosidad. La prueba de hipótesis fue que existe una relación positiva con un valor de correlación de Rho Spearman de 0,451 entre ambas variables en la municipalidad de San Juan de Lurigancho.

En tal sentido la investigación pretende formular lineamientos de gestión con el objeto de alcanzar niveles de competitividad del servicio público, que satisfagan las expectativas de la sociedad.

Palabras claves: Calidad, servicio público, arbitrios municipales

Abstract

The present investigation had as intention know the quality of the services that offers the Municipality Distrital of Lurigancho's San Juan, as well as propose a system of management of the quality that improves the services. For it, it has been defined as a type of quantitative investigation, not experimental/correlacional, likewise to analyze the fulfillment of payment of the arbitraments a survey of questions was applied to a sample of 360 users of 18 communes in which it is I divide the District, the quiet surveys are of the downtown, urbanizations, young peoples and Human Accessions of a population of 5500 owners of lands.

The scale of valuation considered for first variable "Quality of the Public Service" three levels: good, regular and bad. Likewise for second variable " Fulfillment of payment of arbitraments " is considered to be two levels: yes and not. The offer to improve the quality of the service was elaborated bearing the results of the survey in mind. It was based on the theories of the quality of the public service of The Spanish Association for the Quality.

To this respect the investigation tries to formulate limits of management in order to reach levels of competitiveness of the public service, which satisfy the expectations of the company.

Keywords: Service; taxes and payment

Introducción

En el transcurso de los años, y principalmente en el período de investigación, esta recaudación no ha sido de la más prospera por diferentes motivos, donde ciertos rubros como la tasa de morosidad de los arbitrios municipales han ido en aumento, la información brindada por los contribuyentes en la descripción de los predios en su mayoría no es información verídica y mucho menos confiable (a estos se les denomina subvaluentes), y la presencia de contribuyentes omisos a la declaración de sus predios, en este sentido la presente investigación tiene como objetivo implementar las medidas para mejorar la calidad de los servicios públicos que conlleve al cumplimiento de pago de las obligaciones tributarias.

El servicio público de limpieza en la municipalidad se efectúa recolectándose el promedio diario de mil toneladas de residuos sólidos, el servicio se presta las 24 horas del día en distintos horarios de atención en las 18 Comunas actualmente distribuido el distrito de San Juan de Lurigancho, el servicio se presta regularmente todos los días, pero el cumplimiento de pago de los arbitrios en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho alcanza una morosidad promedio de 51.79%, la sustentación Legal para la determinación de las tasas de arbitrios está en la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, y la Ley de Tributación Ley N° 776 y Modificatorias, así como las Ordenanzas Municipales que se van aprobando cada año o actualizando los costos de acuerdo las normas establecidas, las ordenanzas que crean el arbitrio de Limpieza pública, parques y jardines así como el serenazgo es una tasa que su pago genera la contraprestación obligatoria de los servicios públicos locales.

Uso o consumo y que puede satisfacer un deseo o necesidad. Incluye objetos físicos, servicios, personas, lugares, organizaciones e ideas”. Existen tres maneras de clasificar los productos: Kotler (2004) señala que un producto es “todo aquello que se ofrece en un mercado para atención, adquisición,

Berry (1991) indica que hay dos tipos de expectativas del consumidor respecto a la calidad de servicio, el nivel deseado y el nivel adecuado. El primero sería equivalente al servicio que el cliente desearía haber recibido tras su consumo y el segundo significaría que el cliente

considera mínimo para satisfacer sus expectativas. Entre ambos niveles de expectativas de servicio existe lo que los autores denominaron “zona de tolerancia”.

Problema General

¿Cuál es la relación de la calidad de los servicios públicos con el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018?

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de limpieza pública y el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de parques y jardines y el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de serenazgo y el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018?

Objetivo General

Determinar en qué medida la calidad de los servicios públicos se relaciona con el cumplimiento de pago de los arbitrios en la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018

Objetivo específico 1

Determinar en qué medida se relaciona la dimensión de la calidad del servicio de limpieza pública con el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018

Objetivo específico 2

Determinar en qué medida se relaciona la dimensión de la calidad del servicio de parques y jardines con el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018

Objetivo específico 3

Determinar en qué medida se relaciona la dimensión de la calidad del servicio de serenazgo con el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018

Metodología

El presente trabajo de investigación es de característica hipotético deductivo, en cual se realiza aseveraciones en la hipótesis y los que se somete aprueba, para luego deducir las conclusiones que se confrontan con las teorías y los sucesos. Según Bernal (2006). “El método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 56)

Tipo de estudio

Es básica sustantiva. Enfoque cuantitativo en razón a los sustentos de los investigadores como Sánchez y Reyes (1996) sostuvieron: “Es una investigación cuantitativa por su finalidad de aportar información estadística”

Diseño

Es correlacional, porque establece correlación dos o más variables, es decir es determinar si una determinada variable está asociada con otra, sin explicar las razones causales entre ambas. Es transversal porque los datos se recolectan en un momento dado.(Hernández, Fernández y Batista 2006 p.78).

Población

La población donde se desarrolló el trabajo de investigación en las 18 comunas del distrito de San Juan de Lurigancho de los 5500 pobladores registrados como propietarios de predios en el plano integral del distrito de San Juan de Lurigancho.

Muestra

Es probabilística y se ha obtenido con la intención de inferir propiedades de la totalidad representativa de la población, para lo cual deben ser representativas de la misma. Se seleccionó a 5500 pobladores propietarios de predios de las 18 comunas del distrito de San Juan de Lurigancho.

Resultados

Tabla 1

Correlación hallada entre calidad de servicios y cumplimiento de pago

		Calidad de servicio	Cumplimiento de pago
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,451**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	360	360
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,451**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	360	360

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la tabla 1 el resultado obtenido del procesamiento de los datos se observa que existe un valor de correlación = 0,451 y cuyo p valor es = 0,000 menor al valor de $\alpha = 0,05$. Por lo que se rechaza el H_0 y se acepta la H_a . En conclusión, se determina que existe una relación positiva baja entre las variables de calidad de servicio y el cumplimiento de pago de arbitrios.

Discusión

García (2010), en su tesis en administración, concluyó que es necesario fortalecer las capacidades institucionales de análisis y gestión de los gobiernos locales. Siendo necesario que las municipalidades fortalezcan su capacidad de gestión institucional, asignando presupuestos para la realización de los servicios en mejores condiciones de calidad, ello será posible a través de un sistema de gestión de la calidad. Razón por la cual el presente estudio de investigación se enmarca en los postulados de la corriente positivista, que existe un sujeto (investigador) y un objeto de estudio (calidad del servicio), las actividades están sujetas a estudio a través del método científico para entender, interpretar y cambiar a partir de la estructura intelectual, que de cómo resultado un nuevo conocimiento de la realidad de la calidad del servicio municipal.

El comité de gestión de la calidad en el Perú se estableció en el año 1991 para elevar su nivel y mejorar la competitividad de las empresas. En el ámbito local, se cuenta con poca información relacionada a la investigación científica referente a la calidad y la mejora continua

de los servicios locales, especialmente en el ámbito municipal, pero se muestran algunos casos particulares, por ello es necesario considerar esta investigación.

Arias, Bendezú, Gómez (2014) El arbitrio de limpieza pública y la reducción de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica. El presente trabajo ha sido elaborado para identificar y determinar si el arbitrio de limpieza pública La recaudación del arbitrio de limpieza pública se relaciona con la recolección de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica. El objetivo es determinar la relación que existe entre el arbitrio de limpieza pública y la reducción de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica. La población estuvo constituido 3921 contribuyentes. Municipalidad provincial de Huancavelica, la técnica utilizada encuestas instrumento ficha de encuestas. El Diseño que se utilizó para la investigación fue el descriptivo - correlacional e inferencial cuyo prueba R y la prueba t Pearson con un grado de significancia 0.05. En conclusión nos menciona que han evidenciado que el arbitrio de limpieza pública se relaciona de forma positiva y significativa con la reducción de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica. La intensidad de la relación hallada es de $r=63\%$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. En el 57% de los casos la Arbitrio de limpieza pública es alta y en el 62% la percepción de la Reducción de residuos sólidos es medio.

Conclusiones

Se observa que la variable calidad de servicio según la opinión de los encuestados el 59,7% manifiesta que la calidad de servicio en la municipalidad de San Juan de Lurigancho es regular, mientras el 27,2% dice que es bueno y el 13,1% manifiesta que es malo. El 52,2 % de los encuestados manifestaron respecto al cumplimiento de pago hay morosidad, solo el 31,9 % manifestaron que el cumplimiento de pagos es puntual, mientras que 15,8% todavía considera que en dicho cumplimiento hay omisión.

El resultado obtenido del procesamiento de los datos se observa que existe un valor de correlación = 0,451 y cuyo p valor es = 0,000 menor al valor de $\alpha = 0,05$. En conclusión, se determina que existe una relación positiva baja entre las variables de calidad de servicio y el cumplimiento de pago de arbitrios.

El valor de correlación es = 0,445 lo que indica que existe correlación, pero aun siendo así dicho valor señala que si hay baja correlación entre la dimensión de calidad de servicio en la limpieza pública y el cumplimiento de pago, siendo el p valor = 0,000 menor al valor de $\alpha = 0,05$. Por consiguiente, se concluye que si existe relación significativa entre ambas.

La correlación de 0,400 indica que existe correlación, pero aun siendo así dicho valor señala que si hay baja correlación entre la dimensión de calidad de servicio de mantenimiento de parques y jardines y el cumplimiento de pago. Concluyendo que si existe relación significativa entre ambas.

El valor de correlación = 0,342 indica que existe correlación, siendo así dicho valor indica que si hay correlación baja, entre la dimensión de calidad de servicio de serenazgo y el cumplimiento de pago, cuyo p valor = 0,000 menor al valor de $\alpha = 0,05$. Concluyendo que si existe relación entre ambas.

Recomendaciones

La municipalidad a través de la gerencia de desarrollo ambiental y la gerencia de administración Tributaria deben garantizar la calidad del servicio público y el cumplimiento de pago de los arbitrios en los límites de tiempo que estable las normas. Utilizando diferentes estrategias de comunicación y una diversidad de medios para disminuir las actitudes negativas hacia el cumplimiento de pago de los arbitrios y la gestión del servicio de calidad.

Ampliar los convenios de cobranza con cajas municipales, financieras, cooperativas de ahorro, farmacias, bodegas agentes y otros. Dar facilidades para efectuar pagos en efectivo, con cheque, con tarjeta de débito, de entidades financieras y bancos, contar con información oportuna, veraz e identificable a fin de mejorar el cumplimiento de pago de los arbitrios que conlleva a mejorar la calidad de los servicios públicos.

Sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de contribuir al mantenimiento de la limpieza pública, cumpliendo los horarios establecidos para el recojo de los mismos. Gestionar la implementación de la planta de tratamiento e industrialización de residuos sólidos y buscar el financiamiento correspondiente.

Formulación y ejecución de proyectos de inversión pública referente a implementación de modernas plantas de tratamiento de las aguas servidas, como solución a los escases del agua destinada al regadío de los parques, jardines y alamedas de las diferentes comunas del distrito

Gestionar financiamiento para la ejecución del proyecto integral de seguridad ciudadana, con el desarrollo del proyecto indicado se implementaría el local central de monitoreo de las cámaras de video vigilancia, mayor cantidad de unidades motorizadas camionetas y motocicletas , equipos de comunicación, capacitación permanente y constante capacitación del personal de seguridad ciudadana, así como la instalación de más cámaras de video vigilancia y otros equipos mejorando la inseguridad ciudadana del distrito.

Referencias bibliográficas

- American Psychological Association. (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association* (6 ed.). (M. G. Frías, Trad.) México, México: El Manual Moderno.
- Andres, P. (Junio de 2014). *Propuesta de un modelo gerencial estratégico socialmente responsable basado en el gobierno electrónico para la gestión de los gobiernos locales en el estado aragua*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/268176525/Tesis-Doctoral-de-Los-Gobiernos-Locales>
- Camison, C. (2009). *Conceptos de calidad y enfoques de gestión*. España: Asociacion española.
- Certificación, A. E. (1997). *ISO 900-2000 Gestion de calidad y aseguramiento de calidad*. Madrid. Recuperado de <https://gestiondecalidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/iso-9000-2000-sistemas-de-gestic3b3n-de-la-calidad-conceptos-y-vocabulario.pdf>
- Congreso. (20 de julio de 2002). *Ley General de Residuos Sólidos*. Recuperado el 16 de marzo de 2018, de http://www.upch.edu.pe/faest/images/stories/upcyd/sgc-sac/normas-sae/Ley_27314_Ley_General_de_Residuos_Solidos.pdf
- Congreso de la Republica. (26 de mayo de 2003). *Ley orgánica de municipalidades*. Recuperado el 26 de Agosto de 2018, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf
- El congreso de la Republica. (26 de Junio de 2008). *Decreto legislativo n° 1065*. Recuperado el 15 de Abril de 2018, de <http://www.minam.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/DLeg-1065.pdf>
- El Poder ejecutivo. (1 de Enero de 1994). *Ley de Tributación Municipal*. Recuperado el 29 de julio de 2018, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/\\$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf)
- Gerencia de Adminitracion Tributaria. (2018). *Porcentaje de predios subvaluados*. San juan de lurigancho: Municipalidad de San Juan de Lurigancho.
- Gerencia de desarrollo Ambiental. (2017). *Estudio de caracterizacion de residuos solidos del M.D.S.J.L.* Publica. Lima: S.J.L.
- Gestionpolis. (03 de 10 de 2003). *Gestión de calidad en los servicios*. Recuperado el 26 de Setiembre de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-calidad-en-los-servicios/>

Municipalidad de san juan de lurigancho. (2018). *Historia*. San Juan de Lurigancho: S.J.L.

Municipalidad de san juan de lurigancho. (2017). *Predios subvaluados*. San juan de lurigancho: S.J.L.

Municipalidad de San Juan de Lurigancho. (2018). *Gerencia de administracion tributaria*. San Juan de Lurigancho: S.J.L.

Núñez, O. M. (2011). *Propuesta de sitema de gestion de calidad*. Trujillo.

Poder Ejecutivo. (1993). *Ley general de residuos solidos y reforma*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/317637225/Ley-General-de-Residuos-Solidos-Ley-No-27314-y-Reforma>

Publica, G. d. (2017). *Memoraia anual*. Lima: Municipalidad de san juan de Lurigancho.

Sub Gerencia de Desarrollo Institucional y Cooperacion Institucional. (2018). *Reglamento de organizacion y funciones*. Distrito de san Juan de Lurigancho: Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

Tributaria, G. d. (2017). *Predios Subvaluados*. Lima: Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

ANEXO 2

CUESTIONARIO

Estimados administrados, tenga la gentileza de colaborar con el llenado del presente cuestionario, el cual nos permitirá encontrar información de la calidad de servicios a la comunidad del distrito de San Juan de Lurigancho.

Instrucciones:

Lea determinadamente las preguntas y marque con un aspa (x) solo una respuesta, el cuestionario es anónimo, por lo que se pide la veracidad en su respuesta.

		Bueno	Regular	Malo
		1	2	3
ITEM		1	2	3
LIMPIEZA PUBLICA				
1	¿Cómo califica usted, el servicio de la limpieza Pública en General?			
2	¿Cómo consideraría usted, al personal de limpieza en el cumplimiento de su labor?			
3	¿Cómo calificaría el uso de las herramientas del personal para el cumplimiento de sus funciones?			
4	¿Cuál es el resultado del servicio de barrido en las calles con la maquinaria especializa?			
5	¿Cómo consideraría el recojo de RR.SS alrededor de los mercados?			
6	¿Cómo considera usted los horarios de recojo RR.SS en los mercados?			
7	El recojo de los RR.SS que se realiza en los mercados cree usted de es.			
8	¿Cómo califica la maquinaria de limpieza que se usa para el servicio de recojo de RR. SS de los mercados?			
9	¿Cómo califica el horario de recojo de residuos sólidos a nivel domiciliario?			
10	¿Cómo califica el servicio de las unidades recolectoras de RR.SS en el distrito?			
11	¿Cómo califica al personal que realiza el recojo de RR.SS a domicilio?			
12	¿Cómo califica la maquinaria de limpieza que se usa para el servicio de recojo de RR. SS de los domicilios?			
13	¿Cómo considera usted el servicio de limpieza de los parques y alamedas públicas?			
14	¿Cómo considera usted la limpieza y el retiro de la maleza de los parques y alamedas?			
15	¿Cómo califica usted al personal para realizar este tipo de retiro y limpieza?			
16	¿Cómo califica el horario el servicio de limpieza de los parques y alamedas?			
PARQUES Y JARDINES				
17	¿Cómo califica usted, los servicios de poda de árboles en épocas electorales?			
18	¿Cómo considera usted, que la calidad de las herramientas para la poda de árboles?			
19	¿Considera que la poda de los árboles es asumida por el personal idóneo?			
20	¿Cómo califica la poda en los parques y alamedas?			

21	¿En su opinión ¿qué le parece el uso de cisternas para el riego de los parques y alamedas?			
22	¿En su opinión ¿Cree que los sistemas de riego que se ha implementado la municipalidad es?			
23	¿El apoyo voluntario del vecino en el riego de los parques y alamedas es?			
24	¿La frecuencia del riego de los parques y alamedas que se realiza en los meses de verano es?			
25	¿Cómo califica la reforestación que se realizan en los parques y jardines?			
26	¿La labor de reforestación que realiza el personal de la municipalidad es?			
27	¿Cómo considera los tipos de árboles que se utilizan en la reforestación?			
28	¿Considera usted que la reforestación que realiza la municipalidad con la participación de los vecinos es?			
29	¿Qué le parece la frecuencia del mantenimiento de parques y alamedas?			
30	¿Cómo considera el resultado del mantenimiento realizado en los parques y alamedas?			
31	¿Cómo califica la campaña de mantenimiento de los parques y alamedas con participación vecinal?			
32	¿Cómo califica al personal de mantenimiento de los parques y alamedas?			
SERENAZGO				
33	¿Qué le parece a usted el servicio de seguridad integrado por la municipalidad y la PNP, que se realiza en el distrito?			
34	¿El servicio que realiza el personal de serenazgo en su vecindario es?			
35	¿Qué le parece la capacitación continua del personal de serenazgo sobre el servicio de seguridad?			
36	¿Cómo califica usted el servicio de seguridad ciudadana que brinda la municipalidad?			
37	¿Cómo califica los diversos tipos de intervenciones que realiza el personal de serenazgo?			
38	¿Cómo califica el equipamiento para los diferentes tipos de intervenciones?			
39	¿La intervención en la recuperación del espacio público que realiza el serenazgo es?			
40	¿La utilización del helicóptero en el servicio de intervención del serenazgo es?			
41	¿Cómo califica el equipamiento para los servicios de auxilios de seguridad ciudadana?			
42	¿Cómo considera la capacitación regular en auxilio en seguridad ciudadana?			
43	¿Cómo califica el trato que recibe del personal de auxilio de seguridad ciudadana?			
44	¿Cómo considera las intervenciones en su zona, por el personal de Auxilio de seguridad ciudadana?			

CUESTIONARIO

Estimado administrado tenga la gentileza con el llamado del presente cuestionario, el cual nos permitirá encontrar información referente al cumplimiento de pago de arbitrios en la municipalidad de san juan de Lurigancho.

Instrucciones:

Lea detenidamente las preguntas y marque con un aspa (x) solo una respuesta, el cuestionario es anónimo por lo que se pide veracidad en su respuesta.

SI	NO
1	2

ITEM		1	2
ARBITRIOS			
ORDENANZA MUNICIPAL			
1	¿Conoce usted sobre los beneficios que estable la ordenanza de arbitrios?		
2	¿Conoce usted sobre las tasas establecidas que se aplican sobre la cobranza de arbitrios?		
3	Usted, tiene conocimiento que la ordenanza municipal debe estar ratificada por el concejo Municipal de Lima, para la exigencia de pago.		
4	¿Conoce usted el porcentaje de descuento por el pago puntual de arbitrios?		
CALCULOS			
5	Conoce usted sobre los métodos de cálculos de arbitrios.		
6	Alguna vez ha recibido la comunicación oportuna de los cálculos de sus arbitrios.		
7	Usted está de acuerdo con el cálculo determinado de sus arbitrios.		
8	Está de acuerdo, con el cálculo establecido de cobro en el monto mínimo a cada uno de los propietarios de los A.H, PJ, Agrupaciones vecinales.		
FORMAS DE PAGO			
9	Conoce usted las formas de pagos de los arbitrios que brinda la municipalidad.		
10	Conoce usted el método de pago que ha establecido la municipalidad.		
11	Ha recibido usted la orientación debida por el personal de Administración tributario sobre las formas de pago de los arbitrios		
12	Está de acuerdo con el pago de las deudas sobre tributarios con los beneficios tributarios que brinda municipalidad		
METODOS DE PAGO			
13	¿Conoce los métodos de pago que brinda la municipalidad para la cancelación de los arbitrios?		
14	Usted Está de acuerdo con los métodos de pago de los arbitrios que utiliza la municipalidad tales como para como online, sistema financiero y plataforma.		
15	Le parece usted que el personal que atiende la plataforma de pago sobre arbitrios está capacitado.		
16	¿Cree usted que el pago sobre los arbitrios en el sistema online es más seguro?		
COBRANZA COACTIVA			
17	¿alguna vez ha sido sujeto a un procedimiento de cobranza coactiva		
18	Tiene conocimiento sobre lo que es una cobranza coactiva		
19	¿La Municipalidad Alguna le ha embargado un bien inmueble o mueble por deuda de arbitrios?		
20	¿Usted percibe que el área de cobranza coactiva ha mejorado sus procesos de forma continua atreves del tiempo?		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO:

VARIABLE 1: CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	OPCIÓN DE RESPUESTA			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES
				1. Bueno	2. Regular	3. Malo	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO	LIMPIEZA PÚBLICA	Barrido de Calles	¿Cómo califica usted, el servicio de la limpieza Pública en General?				/		/		/		/		
			¿Cómo consideraría usted, al personal de limpieza en el cumplimiento de su labor?				/		/		/		/		
			¿Cómo calificaría el uso de las herramientas del personal para el cumplimiento de sus funciones?				/		/		/		/		
			¿Cuál es el resultado del servicio de barrido en las calles con la maquinaria especializada?				/		/		/		/		
		Recojo RR.SS de los mercados	¿Cómo consideraría el recojo de RR.SS alrededor de los mercados?				/		/		/		/		
			¿Cómo considera usted los horarios de recojo RR.SS en los mercados?				/		/		/		/		
			El recojo de los RR.SS que se realiza en los mercados cree usted de es.				/		/		/		/		
			¿Cómo califica la maquinaria de limpieza que se usa para el servicio de recojo de RR. SS de los mercados?				/		/		/		/		
		Recojo de RR.SS a nivel domiciliario	¿Cómo califica el horario de recojo de residuos sólidos a nivel domiciliario?				/		/		/		/		
			¿Cómo califican el servicio de las unidades recolectoras de RR.SS en el distrito?				/		/		/		/		
			¿Cómo califica al personal que realiza el recojo de RR.SS a domicilio?				/		/		/		/		
			¿Cómo califica la maquinaria de limpieza que se usa para el servicio de recojo de RR. SS de los domicilios?				/		/		/		/		
		Limpieza de los parques y alamedas	¿Cómo considera usted el servicio de limpieza de los parques y alamedas públicas?				/		/		/		/		
			¿Cómo considera usted la limpieza y el retiro de la maleza de los parques y alamedas?				/		/		/		/		
			¿Cómo califica usted al personal para realizar este tipo de retiro y limpieza?				/		/		/		/		
			¿Cómo califica el horario el servicio de limpieza de los parques y alamedas?				/		/		/		/		

VARIABLE 1: CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	OPCION DE RESPUESTA 1. Bueno 2. Regular 3. Malo			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES
				1	2	3	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO	PARQUES Y JARDINES	Poda	¿Cómo califica usted, los servicios de poda de árboles en épocas electorales?				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Cómo considera usted, que la calidad de las herramientas para la poda de árboles?				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera que la poda de los árboles es asumida por el personal idóneo?				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Cómo califica la poda en los parques y alamedas?				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Riego	En su opinión ¿qué le parece el uso de cisternas para el riego de los parques y alamedas?				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			En su opinión ¿Cree que los sistemas de riego que se ha implementado la municipalidad es?				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿El apoyo voluntario del vecino en el riego de los parques y alamedas es?				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿La frecuencia del riego de los parques y alamedas que se realiza en los meses de verano es?				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Reforestación	¿Cómo califica la reforestación que se realizan en los parques y jardines?				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿La labor de reforestación que realiza el personal de la municipalidad es?				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Cómo considera los tipos de árboles que se utilizan en la reforestación?				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera usted que la reforestación que realiza la municipalidad con la participación de los vecinos es?				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Mantenimiento	¿Qué le parece la frecuencia del mantenimiento de parques y alamedas?				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Cómo considera el resultado del mantenimiento realizado en los parques y alamedas?				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Cómo califica la campaña de mantenimiento de los parques y alamedas con participación vecinal?				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Cómo califica al personal de mantenimiento de los parques y alamedas?				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

VARIABLE 1: CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	OPCION DE RESPUESTA			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES
				1	2	3	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO	SERENAZGO	Servicio de seguridad ciudadana	¿Qué le parece a usted el servicio de seguridad integrado por la municipalidad y la PNP, que se realiza en el distrito?				/		/		/		/		
			¿El servicio que realiza el personal de serenazgo en su vecindario es?				/		/		/		/		
			¿Qué le parece la capacitación continua del personal de serenazgo sobre el servicio de seguridad?				/		/		/		/		
			¿Cómo califica usted el servicio de seguridad ciudadana que brinda la municipalidad?				/		/		/		/		
		Tipo de intervenciones de Seguridad Ciudadana	¿Cómo califica los diversos tipos de intervenciones que realiza el personal de serenazgo?				/		/		/		/		
			¿Cómo califica el equipamiento para los diferentes tipos de intervenciones?				/		/		/		/		
			¿La intervención en la recuperación del espacio público que realiza el serenazgo es?				/		/		/		/		
			¿La utilización del helicóptero en el servicio de intervención del serenazgo es?				/		/		/		/		
		Auxilio de seguridad ciudadana	¿Cómo califica el equipamiento para los servicios de auxilios de seguridad ciudadana?				/		/		/		/		
			¿Cómo considera la capacitación regular en auxilio en seguridad ciudadana?				/		/		/		/		
			¿Cómo califica el trato que recibe del personal de auxilio de seguridad ciudadana?				/		/		/		/		
			¿Cómo considera las intervenciones en su zona, por el personal de Auxilio de seguridad ciudadana?				/		/		/		/		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO:
VARIABLA 2: CUMPLIMIENTO DE PAGO DE LOS ARBITRIOS

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	Opciones de Respuesta		Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES
				1. Si	2. No	1	2	Si	No	Si	No	Si	No	
CUMPLIMIENTO DE PAGO	ARBITRIOS	Ordenanza Municipal	Conoce usted sobre los beneficios que establece la ordenanza de arbitrios?					/		/		/		
			Conoce usted sobre las tasas establecidas que se aplican sobre la cobranza de arbitrios?					/		/		/		
			Usted, tiene conocimiento que la ordenanza municipal debe estar ratificada por el concejo Municipal de Lima, para la exigencia de pago.					/		/		/		
			Conoce usted el porcentaje de descuento por el pago puntual de arbitrios?					/		/		/		
		Cálculos	Conoce usted sobre los métodos de cálculos de arbitrios.					/		/		/		
			Alguna vez ha recibido la comunicación oportuna de los cálculos de sus arbitrios.					/		/		/		
			Usted está de acuerdo con el cálculo determinado de sus arbitrios.					/		/		/		
			Está de acuerdo, con el cálculo establecido de cobro en el monto mínimo a cada uno de los propietarios de los A.H, P.J, Agrupaciones vecinales.					/		/		/		

		Nivel de Satisfacción						Escala de Valoración					
		Muy Satisfecho		Satisfecho		No Satisfecho		Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Muy Descontento	
		5		4		3		2		1		0	
CUMPLIMIENTO DE PAGO	ARBITRIOS	Formas de pago	Conoce usted las formas de pagos de los arbitrios que brinda la municipalidad.					/	/	/			
			Conoce usted el método de pago que ha establecido la municipalidad.					/	/	/			
			Ha recibido usted la orientación debida por el personal de Administración tributario sobre las formas de pago de los arbitrios					/	/	/			
			Está de acuerdo con el pago de las deudas sobre tributarios con los beneficios tributarios que brinda municipalidad					/	/	/			
	Método De Pago	¿Conoce los métodos de pago que brinda la municipalidad para la cancelación de los arbitrios?					/	/	/				
		Usted Está de acuerdo con los métodos de pago de los arbitrios que utiliza la municipalidad tales como para como online, sistema financiero y plataforma.					/	/	/				
		Le parece usted que el personal que atiende la plataforma de pago sobre arbitrios está capacitado.					/	/	/				
		Cree usted que el pago sobre los arbitrios en el sistema online es más seguro?					/	/	/				
	Cobranza Coactiva	¿alguna vez ha sido sujeto a un procedimiento de cobranza coactiva					/	/	/				
		Tiene conocimiento sobre lo que es una cobranza coactiva					/	/	/				
		La Municipalidad Alguna le ha embargado un bien inmueble o mueble por deuda de arbitrios?					/	/	/				
		¿Usted percibe que el área de cobranza coactiva ha mejorado sus procesos de forma continua atraves del tiempo?					/	/	/				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE Calidad de los Servicios y Cumplimiento de Pago de Arbitraje
 OBJETIVO: Recoger información sobre de la percepción de Los Servicios Públicos
 DIRIGIDO A: Comunidad del Distrito de San Juan de Lurigancho
 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ... LIZANDRO CRISPIN ROMMEL
 GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: ... MAGISTER
 VALIDACIÓN:


Mg. Rommel Lizandro Crispin
 DOCENTE DE LA ESCUELA
 DE POSTGRADO

FIRMA DEL EVALUADOR

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: LIMPIEZA PÚBLICA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo califica usted, el servicio de la limpieza Pública en General?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo consideraría usted, al personal de limpieza en el cumplimiento de su labor?	✓		✓		✓		
3	Cómo calificaría el uso de las herramientas del personal para el cumplimiento de sus funciones?	✓		✓		✓		
4	¿Cuál es el resultado del servicio de barrido en las calles con la maquinaria especializa?	✓		✓		✓		
5	¿Cómo consideraría el recojo de RR.SS alrededor de los mercados?	✓		✓		✓		
6	¿Cómo considera usted los horarios de recojo RR.SS en los mercados?	✓		✓		✓		
7	El recojo de los RR.SS que se realiza en los mercados cree usted de es.	✓		✓		✓		
8	¿Cómo califica la maquinaria de limpieza que se usa para el servicio de recojo de RR. SS de los mercados?	✓		✓		✓		
9	¿Cómo califica el horario de recojo de residuos sólidos a nivel domiciliario?	✓		✓		✓		
10	¿Cómo califica el servicio de las unidades recolectoras de RR.SS en el distrito?	✓		✓		✓		
11	¿Cómo califica al personal que realiza el recojo de RR.SS a domicilio?	✓		✓		✓		
12	¿Cómo califica la maquinaria de limpieza que se usa para el servicio de recojo de RR. SS de los domicilios?	✓		✓		✓		
13	¿Cómo considera usted el servicio de limpieza de los parques y alamedas públicas?	✓		✓		✓		
14	¿Cómo considera usted la limpieza y el retiro de la maleza de los parques y alamedas?	✓		✓		✓		
15	¿Cómo califica usted al personal para realizar este tipo de retiro y limpieza?	✓		✓		✓		
16	¿Cómo califica el horario el servicio de limpieza de los parques y alamedas?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: PARQUES Y JARDINES	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Cómo califica usted, los servicios de poda de árboles en épocas electorales?	✓		✓		✓		
18	¿Cómo considera usted, que la calidad de las herramientas para la poda de árboles?	✓		✓		✓		
19	¿Considera que la poda de los árboles es asumida por el personal idóneo?	✓		✓		✓		
20	¿Cómo califica la poda en los parques y alamedas?	✓		✓		✓		

21	En su opinión ¿qué le parece el uso de cisternas para el riego de los parques y alamedas?	✓		✓		✓		
22	¿En su opinión ¿Cree que los sistemas de riego que se ha implementado la municipalidad es?	✓		✓		✓		
23	¿El apoyo voluntario del vecino en el riego de los parques y alamedas es?	✓		✓		✓		
24	¿La frecuencia del riego de los parques y alamedas que se realiza en los meses de verano es?	✓		✓		✓		
25	¿Cómo califica la reforestación que se realizan en los parques y jardines?	✓		✓		✓		
26	¿La labor de reforestación que realiza el personal de la municipalidad es?	✓		✓		✓		
27	¿Cómo considera los tipos de árboles que se utilizan en la reforestación?	✓		✓		✓		
28	¿Considera usted que la reforestación que realiza la municipalidad con la participación de los vecinos es?	✓		✓		✓		
29	¿Qué le parece la frecuencia del mantenimiento de parques y alamedas?	✓		✓		✓		
30	¿Cómo considera el resultado del mantenimiento realizado en los parques y alamedas?	✓		✓		✓		
31	¿Cómo califica la campaña de mantenimiento de los parques y alamedas con participación vecinal?	✓		✓		✓		
32	¿Cómo califica al personal de mantenimiento de los parques y alamedas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: SERENAZGO		Si	No	Si	No	Si	No	
33	¿Qué le parece a usted el servicio de seguridad integrado por la municipalidad y la PNP, que se realiza en el distrito?	✓		✓		✓		
34	¿El servicio que realiza el personal de serenazgo en su vecindario es?	✓		✓		✓		
35	¿Qué le parece la capacitación continua del personal de serenazgo sobre el servicio de seguridad?	✓		✓		✓		
36	¿Cómo califica usted el servicio de seguridad ciudadana que brinda la municipalidad?	✓		✓		✓		
37	¿Cómo califica los diversos tipos de intervenciones que realiza el personal de serenazgo?	✓		✓		✓		
38	¿Cómo califica el equipamiento para los diferentes tipos de intervenciones?	✓		✓		✓		
39	¿La intervención en la recuperación del espacio público que realiza el serenazgo es?	✓		✓		✓		
40	¿La utilización del helicóptero en el servicio de intervención del serenazgo es?	✓		✓		✓		
41	¿Cómo califica el equipamiento para los servicios de auxilios de seguridad ciudadana?	✓		✓		✓		
42	¿Cómo considera la capacitación regular en auxilio en seguridad ciudadana?	✓		✓		✓		
43	¿Cómo califica el trato que recibe del personal de auxilio de seguridad ciudadana?	✓		✓		✓		
44	¿Cómo considera las intervenciones en su zona, por el personal de Auxilio de seguridad ciudadana?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador: Farfán Pimentel Johnny DNI: 06269132

Grado y Especialidad del validador: Doctor en Administración de la Educación

San Juan de Lurigancho 01 de 12 del 2018


 ESCUELA DE POSTGRADO
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel
 Docente Investigador

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CUMPLIMIENTO DE PAGO DE LOS ARBITRIOS

	DIMENSIÓN 4: ARBITRIOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Conoce usted sobre los beneficios que estable la ordenanza de arbitrios?	✓		✓		✓		
2	Conoce usted sobre las tasas establecidas que se aplican sobre la cobranza de arbitrios?	✓		✓		✓		
3	Usted, tiene conocimiento que la ordenanza municipal debe estar ratificada por el concejo Municipal de Lima, para la exigencia de pago.	✓		✓		✓		
4	Conoce usted el porcentaje de descuento por el pago puntual de arbitrios?	✓		✓		✓		
5	Conoce usted sobre los métodos de cálculos de arbitrios.	✓		✓		✓		
6	Alguna vez ha recibido la comunicación oportuna de los cálculos de sus arbitrios.	✓		✓		✓		
7	Usted está de acuerdo con el cálculo determinado de sus arbitrios.	✓		✓		✓		
8	Está de acuerdo, con el cálculo establecido de cobro en el monto mínimo a cada uno de los propietarios de los A.H, P.J, Agrupaciones vecinales.	✓		✓		✓		
9	Conoce usted las formas de pagos de los arbitrios que brinda la municipalidad.	✓		✓		✓		
10	Conoce usted el método de pago que ha establecido la municipalidad.	✓		✓		✓		
11	Ha recibido usted la orientación debida por el personal de Administración tributario sobre las formas de pago de los arbitrios	✓		✓		✓		
12	Está de acuerdo con el pago de las deudas sobre tributarios con los beneficios tributarios que brinda municipalidad	✓		✓		✓		
13	¿Conoce los métodos de pago que brinda la municipalidad para la cancelación de los arbitrios?	✓		✓		✓		
14	Usted Está de acuerdo con los métodos de pago de los arbitrios que utiliza la municipalidad tales como para como online, sistema financiero y plataforma.	✓		✓		✓		
15	Le parece usted que el personal que atiende la plataforma de pago sobre arbitrios está capacitado.	✓		✓		✓		
16	Cree usted que el pago sobre los arbitrios en el sistema online es más seguro?	✓		✓		✓		
17	¿alguna vez ha sido sujeto a un procedimiento de cobranza coactiva	✓		✓		✓		
18	Tiene conocimiento sobre lo que es una cobranza coactiva	✓		✓		✓		
19	La Municipalidad Alguna le ha embargada un bien inmueble o mueble por deuda de arbitrios?	✓		✓		✓		
20	¿Usted percibe que el área de cobranza coactiva ha mejorado sus procesos de forma continua a través del tiempo?	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CUMPLIMIENTO DE PAGO DE LOS ARBITRIOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador: Farfán Pimentel, Johnny DNI: 06269132

Grado y Especialidad del validador: Doctor en Administración de la Educación

San Juan de Lurigancho... 01 de 12 del 2018


ESCUELA DE POSTGRADO
 UNIVERSIDAD César Vallejo
 Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel
 Docente Investigador

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: LIMPIEZA PUBLICA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo califica usted, el servicio de la limpieza Pública en General?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo consideraría usted, al personal de limpieza en el cumplimiento de su labor?	✓		✓		✓		
3	Cómo calificaría el uso de las herramientas del personal para el cumplimiento de sus funciones?	✓		✓		✓		
4	¿Cuál es el resultado del servicio de barrido en las calles con la maquinaria especializa?	✓		✓		✓		
5	¿Cómo consideraría el recojo de RR.SS alrededor de los mercados?	✓		✓		✓		
6	¿Cómo considera usted los horarios de recojo RR.SS en los mercados?	✓		✓		✓		
7	El recojo de los RR.SS que se realiza en los mercados cree usted de es.	✓		✓		✓		
8	¿Cómo califica la maquinaria de limpieza que se usa para el servicio de recojo de RR. SS de los mercados?	✓		✓		✓		
9	¿Cómo califica el horario de recojo de residuos sólidos a nivel domiciliario?	✓		✓		✓		
10	¿Cómo califica el servicio de las unidades recolectoras de RR.SS en el distrito?	✓		✓		✓		
11	¿Cómo califica al personal que realiza el recojo de RR.SS a domicilio?	✓		✓		✓		
12	¿Cómo califica la maquinaria de limpieza que se usa para el servicio de recojo de RR. SS de los domicilios?	✓		✓		✓		
13	¿Cómo considera usted el servicio de limpieza de los parques y alamedas públicas?	✓		✓		✓		
14	¿Cómo considera usted la limpieza y el retiro de la maleza de los parques y alamedas?	✓		✓		✓		
15	¿Cómo califica usted al personal para realizar este tipo de retiro y limpieza?	✓		✓		✓		
16	¿Cómo califica el horario el servicio de limpieza de los parques y alamedas?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: PARQUES Y JARDINES	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Cómo califica usted, los servicios de poda de árboles en épocas electorales?	✓		✓		✓		
18	¿Cómo considera usted, que la calidad de las herramientas para la poda de árboles?	✓		✓		✓		
19	¿Considera que la poda de los árboles es asumida por el personal idóneo?	✓		✓		✓		
20	¿Cómo califica la poda en los parques y alamedas?	✓		✓		✓		

21	En su opinión ¿qué le parece el uso de cisternas para el riego de los parques y alamedas?	✓		✓		✓	
22	¿En su opinión ¿Cree que los sistemas de riego que se ha implementado la municipalidad es?	✓		✓		✓	
23	¿El apoyo voluntario del vecino en el riego de los parques y alamedas es?	✓		✓		✓	
24	¿La frecuencia del riego de los parques y alamedas que se realiza en los meses de verano es?	✓		✓		✓	
25	¿Cómo califica la reforestación que se realizan en los parques y jardines?	✓		✓		✓	
26	¿La labor de reforestación que realiza el personal de la municipalidad es?	✓		✓		✓	
27	¿Cómo considera los tipos de árboles que se utilizan en la reforestación?	✓		✓		✓	
28	¿Considera usted que la reforestación que realiza la municipalidad con la participación de los vecinos es?	✓		✓		✓	
29	¿Qué le parece la frecuencia del mantenimiento de parques y alamedas?	✓		✓		✓	
30	¿Cómo considera el resultado del mantenimiento realizado en los parques y alamedas?	✓		✓		✓	
31	¿Cómo califica la campaña de mantenimiento de los parques y alamedas con participación vecinal?	✓		✓		✓	
32	¿Cómo califica al personal de mantenimiento de los parques y alamedas?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: SERENAZGO		Si	No	Si	No	Si	No
33	¿Qué le parece a usted el servicio de seguridad integrado por la municipalidad y la PNP, que se realiza en el distrito?	✓		✓		✓	
34	¿El servicio que realiza el personal de serenazgo en su vecindario es?	✓		✓		✓	
35	¿Qué le parece la capacitación continua del personal de serenazgo sobre el servicio de seguridad?	✓		✓		✓	
36	¿Cómo califica usted el servicio de seguridad ciudadana que brinda la municipalidad?	✓		✓		✓	
37	¿Cómo califica los diversos tipos de intervenciones que realiza el personal de serenazgo?	✓		✓		✓	
38	¿Cómo califica el equipamiento para los diferentes tipos de intervenciones?	✓		✓		✓	
39	¿La intervención en la recuperación del espacio público que realiza el serenazgo es?	✓		✓		✓	
40	¿La utilización del helicóptero en el servicio de intervención del serenazgo es?	✓		✓		✓	
41	¿Cómo califica el equipamiento para los servicios de auxilios de seguridad ciudadana?	✓		✓		✓	
42	¿Cómo considera la capacitación regular en auxilio en seguridad ciudadana?	✓		✓		✓	
43	¿Cómo califica el trato que recibe del personal de auxilio de seguridad ciudadana?	✓		✓		✓	
44	¿Cómo considera las intervenciones en su zona, por el personal de Auxilio de seguridad ciudadana?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒] Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐]

Apellidos y nombres del juez validador: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina DNI: 09.333.287

Grado y Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

San Juan de Lurigancho 1º de DIC del 2018

Yolanda Franco

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CUMPLIMIENTO DE PAGO DE LOS ARBITRIOS

	DIMENSIÓN 4: ARBITRIOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Conoce usted sobre los beneficios que estable la ordenanza de arbitrios?	✓		✓		✓		
2	Conoce usted sobre las tasas establecidas que se aplican sobre la cobranza de arbitrios?	✓		✓		✓		
3	Usted, tiene conocimiento que la ordenanza municipal debe estar ratificada por el concejo Municipal de Lima, para la exigencia de pago.	✓		✓		✓		
4	Conoce usted el porcentaje de descuento por el pago puntual de arbitrios?	✓		✓		✓		
5	Conoce usted sobre los métodos de cálculos de arbitrios.	✓		✓		✓		
6	Alguna vez ha recibido la comunicación oportuna de los cálculos de sus arbitrios.	✓		✓		✓		
7	Usted está de acuerdo con el cálculo determinado de sus arbitrios.	✓		✓		✓		
8	Está de acuerdo, con el cálculo establecido de cobro en el monto mínimo a cada uno de los propietarios de los A.H, PJ, Agrupaciones vecinales.	✓		✓		✓		
9	Conoce usted las formas de pagos de los arbitrios que brinda la municipalidad.	✓		✓		✓		
10	Conoce usted el método de pago que ha establecido la municipalidad.	✓		✓		✓		
11	Ha recibido usted la orientación debida por el personal de Administración tributario sobre las formas de pago de los arbitrios	✓		✓		✓		
12	Está de acuerdo con el pago de las deudas sobre tributarios con los beneficios tributarios que brinda municipalidad	✓		✓		✓		
13	¿Conoce los métodos de pago que brinda la municipalidad para la cancelación de los arbitrios?	✓		✓		✓		
14	Usted Está de acuerdo con los métodos de pago de los arbitrios que utiliza la municipalidad tales como para como online, sistema financiero y plataforma.	✓		✓		✓		
15	Le parece usted que el personal que atiende la plataforma de pago sobre arbitrios está capacitado.	✓		✓		✓		
16	Cree usted que el pago sobre los arbitrios en el sistema online es más seguro?	✓		✓		✓		
17	¿alguna vez ha sido sujeto a un procedimiento de cobranza coactiva	✓		✓		✓		
18	Tiene conocimiento sobre lo que es una cobranza coactiva	✓		✓		✓		
19	La Municipalidad Alguna le ha embargada un bien inmueble o mueble por deuda de arbitrios?	✓		✓		✓		
20	¿Usted percibe que el área de cobranza coactiva ha mejorado sus procesos de forma continua atreves del tiempo?	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CUMPLIMIENTO DE PAGO DE LOS ARBITRIOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador: HUAYTA FRANCO, Yolanda Josefina DNI: 09333287

Grado y Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

San Juan de Lurigancho 1º de DIC del 2018



¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: LIMPIEZA PUBLICA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo califica usted, el servicio de la limpieza Pública en General?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo consideraría usted, al personal de limpieza en el cumplimiento de su labor?	✓		✓		✓		
3	Cómo calificaría el uso de las herramientas del personal para el cumplimiento de sus funciones?	✓		✓		✓		
4	¿Cuál es el resultado del servicio de barrido en las calles con la maquinaria especializada?	✓		✓		✓		
5	¿Cómo consideraría el recojo de RR.SS alrededor de los mercados?	✓		✓		✓		
6	¿Cómo considera usted los horarios de recojo RR.SS en los mercados?	✓		✓		✓		
7	El recojo de los RR.SS que se realiza en los mercados cree usted de es.	✓		✓		✓		
8	¿Cómo califica la maquinaria de limpieza que se usa para el servicio de recojo de RR. SS de los mercados?	✓		✓		✓		
9	¿Cómo califica el horario de recojo de residuos sólidos a nivel domiciliario?	✓		✓		✓		
10	¿Cómo califica el servicio de las unidades recolectoras de RR.SS en el distrito?	✓		✓		✓		
11	¿Cómo califica al personal que realiza el recojo de RR.SS a domicilio?	✓		✓		✓		
12	¿Cómo califica la maquinaria de limpieza que se usa para el servicio de recojo de RR. SS de los domicilios?	✓		✓		✓		
13	¿Cómo considera usted el servicio de limpieza de los parques y alamedas públicas?	✓		✓		✓		
14	¿Cómo considera usted la limpieza y el retiro de la maleza de los parques y alamedas?	✓		✓		✓		
15	¿Cómo califica usted al personal para realizar este tipo de retiro y limpieza?	✓		✓		✓		
16	¿Cómo califica el horario el servicio de limpieza de los parques y alamedas?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: PARQUES Y JARDINES	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Cómo califica usted, los servicios de poda de árboles en épocas electorales?	✓		✓		✓		
18	¿Cómo considera usted, que la calidad de las herramientas para la poda de árboles?	✓		✓		✓		
19	¿Considera que la poda de los árboles es asumida por el personal idóneo?	✓		✓		✓		
20	¿Cómo califica la poda en los parques y alamedas?	✓		✓		✓		

21	En su opinión ¿qué le parece el uso de cisternas para el riego de los parques y alamedas?	✓		✓		✓		
22	¿En su opinión ¿Cree que los sistemas de riego que se ha implementado la municipalidad es?	✓		✓		✓		
23	¿El apoyo voluntario del vecino en el riego de los parques y alamedas es?	✓		✓		✓		
24	¿La frecuencia del riego de los parques y alamedas que se realiza en los meses de verano es?	✓		✓		✓		
25	¿Cómo califica la reforestación que se realizan en los parques y jardines?	✓		✓		✓		
26	¿La labor de reforestación que realiza el personal de la municipalidad es?	✓		✓		✓		
27	¿Cómo considera los tipos de árboles que se utilizan en la reforestación?	✓		✓		✓		
28	¿Considera usted que la reforestación que realiza la municipalidad con la participación de los vecinos es?	✓		✓		✓		
29	¿Qué le parece la frecuencia del mantenimiento de parques y alamedas?	✓		✓		✓		
30	¿Cómo considera el resultado del mantenimiento realizado en los parques y alamedas?	✓		✓		✓		
31	¿Cómo califica la campaña de mantenimiento de los parques y alamedas con participación vecinal?	✓		✓		✓		
32	¿Cómo califica al personal de mantenimiento de los parques y alamedas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: SERENAZGO		Si	No	Si	No	Si	No	
33	¿Qué le parece a usted el servicio de seguridad integrado por la municipalidad y la PNP, que se realiza en el distrito?	✓		✓		✓		
34	¿El servicio que realiza el personal de serenazgo en su vecindario es?	✓		✓		✓		
35	¿Qué le parece la capacitación continua del personal de serenazgo sobre el servicio de seguridad?	✓		✓		✓		
36	¿Cómo califica usted el servicio de seguridad ciudadana que brinda la municipalidad?	✓		✓		✓		
37	¿Cómo califica los diversos tipos de intervenciones que realiza el personal de serenazgo?	✓		✓		✓		
38	¿Cómo califica el equipamiento para los diferentes tipos de intervenciones?	✓		✓		✓		
39	¿La intervención en la recuperación del espacio público que realiza el serenazgo es?	✓		✓		✓		
40	¿La utilización del helicóptero en el servicio de intervención del serenazgo es?	✓		✓		✓		
41	¿Cómo califica el equipamiento para los servicios de auxilios de seguridad ciudadana?	✓		✓		✓		
42	¿Cómo considera la capacitación regular en auxilio en seguridad ciudadana?	✓		✓		✓		
43	¿Cómo califica el trato que recibe del personal de auxilio de seguridad ciudadana?	✓		✓		✓		
44	¿Cómo considera las intervenciones en su zona, por el personal de Auxilio de seguridad ciudadana?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador: RIVERA ARELLANO EDITH GISELA DNI: 41154085

Grado y Especialidad del validador: MAESTRIA EN EDUCACION

San Juan de Lurigancho 01 de 12 del 2018


Mg. Rivera Arellano Gisela
DOCENTE DE INVESTIGACION

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CUMPLIMIENTO DE PAGO DE LOS ARBITRIOS

	DIMENSIÓN 4: ARBITRIOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Conoce usted sobre los beneficios que establece la ordenanza de arbitrios?	✓		✓		✓		
2	Conoce usted sobre las tasas establecidas que se aplican sobre la cobranza de arbitrios?	✓		✓		✓		
3	Usted, tiene conocimiento que la ordenanza municipal debe estar ratificada por el concejo Municipal de Lima, para la exigencia de pago.	✓		✓		✓		
4	Conoce usted el porcentaje de descuento por el pago puntual de arbitrios?	✓		✓		✓		
5	Conoce usted sobre los métodos de cálculos de arbitrios.	✓		✓		✓		
6	Alguna vez ha recibido la comunicación oportuna de los cálculos de sus arbitrios.	✓		✓		✓		
7	Usted está de acuerdo con el cálculo determinado de sus arbitrios.	✓		✓		✓		
8	Está de acuerdo, con el cálculo establecido de cobro en el monto mínimo a cada uno de los propietarios de los A.H, P.J, Agrupaciones vecinales.	✓		✓		✓		
9	Conoce usted las formas de pagos de los arbitrios que brinda la municipalidad.	✓		✓		✓		
10	Conoce usted el método de pago que ha establecido la municipalidad.	✓		✓		✓		
11	Ha recibido usted la orientación debida por el personal de Administración tributario sobre las formas de pago de los arbitrios	✓		✓		✓		
12	Está de acuerdo con el pago de las deudas sobre tributarios con los beneficios tributarios que brinda municipalidad	✓		✓		✓		
13	¿Conoce los métodos de pago que brinda la municipalidad para la cancelación de los arbitrios?	✓		✓		✓		
14	Usted Está de acuerdo con los métodos de pago de los arbitrios que utiliza la municipalidad tales como para como online, sistema financiero y plataforma.	✓		✓		✓		
15	Le parece usted que el personal que atiende la plataforma de pago sobre arbitrios está capacitado.	✓		✓		✓		
16	Cree usted que el pago sobre los arbitrios en el sistema online es más seguro?	✓		✓		✓		
17	¿alguna vez ha sido sujeto a un procedimiento de cobranza coactiva	✓		✓		✓		
18	Tiene conocimiento sobre lo que es una cobranza coactiva	✓		✓		✓		
19	La Municipalidad Alguna le ha embargada un bien inmueble o mueble por deuda de arbitrios?	✓		✓		✓		
20	¿Usted percibe que el área de cobranza coactiva ha mejorado sus procesos de forma continua a través del tiempo?	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CUMPLIMIENTO DE PAGO DE LOS ARBITRIOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: RIVERA ARELLANO EDITH GISELA DNI: 41154085

Grado y Especialidad del validador: MAESTRIA EN ADMINISTRACION

San Juan de Lurigancho 01 de 12 del 2018


Mg. Edith Gisela Rivera Arellano
DOCENTE DE INVESTIGACION

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 3

BASE DE DATO

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad del servicio público y cumplimiento de pago de los arbitrios en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho

Autor: Edilberto Sánchez Sánchez

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables e indicadores				
			Variable 1: CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO				
¿Cuál es la relación de la calidad de los servicios públicos con el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018?	Determinar en qué medida la calidad de los servicios públicos se relaciona con el cumplimiento de pago de los arbitrios en la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018	Existe relación directa y significativa entre calidad de los servicios públicos y el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Problemas Específicos ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de limpieza pública y el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018?	Objetivos Específicos Determinar en qué medida se relaciona la dimensión de la calidad del servicio de limpieza pública con el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018	Hipótesis Específicos La calidad del servicio de limpieza pública tiene relación con el cumplimiento de pago de los arbitrios, en la municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018.	LIMPIEZA PUBLICA	Barrido de calles	1-4	Bueno= 3 Regular=2 Malo=1	Malo [44-73]
				Recojo RR.SS de los mercados	5-8		
				Recojo de RR.SS a nivel domiciliario	9-12		
				Limpieza de los parques y alamedas	13-16		
¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de parques y jardines y el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018?	Determinar en qué medida se relaciona la dimensión de la calidad del servicio de parques y jardines con el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018	Existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio de parques y jardines y el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018	PARQUES Y JARDINES	Poda	17-20		Regular [74-103]
				Riego	21-24		
				Reforestación	25-28		
				Mantenimiento	28-32		
¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de serenazgo y el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018?	Determinar en qué medida se relaciona la dimensión de la calidad del servicio de serenazgo con el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018	Existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio de serenazgo y el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018	SERENAZGO	Servicio de seguridad ciudadana	33-36		Bueno [104-132]
				Intervenciones de seguridad ciudadana	37-40		
				Auxilio de seguridad ciudadana	41-44		
¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de serenazgo y el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018?	Determinar en qué medida se relaciona la dimensión de la calidad del servicio de serenazgo con el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018	Existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio de serenazgo y el cumplimiento de pago de los arbitrios de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018	Variable 2: CUMPLIMIENTO DE PAGO DE ARBITRIOS				
			ARBITRIOS	Ordenanza Municipal	1-4	Si=2 No=1	Moroso [20-27]
				Cálculo	5-8		Omiso
				Formas de pago	9-12		

distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018?	de la municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el periodo 2018			Método de pagos	13-16		[28-35]																	
				Cobranzas Coactivas	17-20		Puntual [36-43]																	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA			TECNICAS E INSTRUMENTOS		ANÁLISIS DE DATOS																		
Tipo de la investigación: De enfoque cuantitativa, hipotético deductivo porque deduce los resultados. Enfoque cuantitativo, Sánchez y Reyes (1996). Diseño de Investigación: No experimental / Correlacional porque establece asociación entre las variables sin explicar el fenómeno de causalidad, es transversal porque el recojo de información se da en un momento dado, (Hernández, Fernández y Batista 2006 p.78).	La población está constituida por 5500 pobladores propietarios de predios de las 18 comunas registradas en el plano integral del distrito de San Juan de Lurigancho. La muestra es probabilístico estando conformado por los 360 pobladores de 18 comunas, distribuidas de la siguiente manera: $n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(5500)}{(0.05)^2 (5500-1) + (1.96)^2 (0.5)(1-0.5)} = 360$ Número de pobladores (20 por comuna) <table><tr><td>COMUNA</td><td>POBLADORES</td></tr><tr><td>1,2,3</td><td>60</td></tr><tr><td>4,5,6</td><td>60</td></tr><tr><td>7,8,9</td><td>60</td></tr><tr><td>10,11,12</td><td>60</td></tr><tr><td>13,14,15</td><td>60</td></tr><tr><td>16,17,18</td><td>60</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>360</td></tr></table> Tipo de muestreo: Probabilístico, porque cada integrante tiene la probabilidad de ser encuestados en el momento de aplicación del cuestionario de una población muy extensa.			COMUNA	POBLADORES	1,2,3	60	4,5,6	60	7,8,9	60	10,11,12	60	13,14,15	60	16,17,18	60	TOTAL	360	Variable 1: CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO		Para la validación de los instrumentos (cuestionario) se utilizara: El PROMEDIO (La suma de todos los valores, divididos entre la cantidad). ALPHA DE CRONBACH (es un coeficiente que sirve para medir la confiabilidad del instrumento). Y el uso del programa estadístico SPSS		
				COMUNA	POBLADORES																			
				1,2,3	60																			
				4,5,6	60																			
				7,8,9	60																			
				10,11,12	60																			
				13,14,15	60																			
				16,17,18	60																			
				TOTAL	360																			
Técnica: Encuesta																								
Instrumento: Cuestionario																								
Escala de Medición: Ordinal																								
Tipo: Escala de Likert (Bueno, Regular, Malo)																								
Variable2: CUMPLIMIENTO DE PAGO DE ARBITRIOS																								
Técnica: Encuesta																								
Instrumento: Cuestionario																								
Escala de Medición: Ordinal																								
Tipo: Dicotómico (Si, No)																								

ANEXO 5 RESOLUCION DIRECTORIAL


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
BOGOTÁ DE PLATA

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°0041-2019 –UCV – LE – EPG

San Juan de Lurigancho, 16 de enero de 2019

VISTO:
 El expediente presentado por **SANCHEZ SANCHEZ EDILBERTO** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y CUMPLIMIENTO DE PAGO DE ARBITRIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE LURIGANCHO.2018** y

CONSIDERANDO:
 Que el (la) bachiller **SANCHEZ SANCHEZ EDILBERTO** ha(n) cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de **Maestro en Gestión Pública**;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestro(a) está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *"Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de Campus Lima Este en coordinación con el Jefe de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis"*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- **AUTORIZAR**, la sustentación de la Tesis titulada: **CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y CUMPLIMIENTO DE PAGO DE ARBITRIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE LURIGANCHO.2018** presentada por **SANCHEZ SANCHEZ EDILBERTO** .


Art. 2°.- **DESIGNAR**, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:

Presidente	: Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel
Secretario	: Mgr. Rosa Estrella Pillman Infanson
Vocal (Asesor)	: Mgr. Rommel Lizandro Crispin



Art. 3°.- **SEÑALAR**, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

Lugar	: 608-B
Día	: 19 de enero de 2019
Hora	: 10:20:00 AM

Regístrese, comuníquese y archívese.




Dr. Raúl Delgado Arenas
Jefe de Unidad
Escuela de Posgrado – Campus Lima Este

Mgr. Noemi Teresa Julca Vera
Secretaría Académica
Escuela de Posgrado – Campus Lima Este

Cc. Jurados, interesado, Archivo.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **SANCHEZ SANCHEZ EDILBERTO**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública* ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Y CUMPLIMIENTO DE PAGO DE ARBITRIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018

Fecha: 19 de enero de 2019

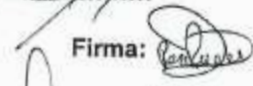
Hora: 10:20:00 AM

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel

Firma: 

SECRETARIO: Mgtr. Rosa Estrella Pillman Infanson

Firma: 

VOCAL: Mgtr. Rommel Lizandro Crispin

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... APROBADO POR UNANIMIDAD (16)

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

..... - CORRECCION DE ESTILO Y MEJOR ARGUMENTOS.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Dr. Jhony Farfán Pimentel, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada

"Calidad del servicio público y cumplimiento de pago de los arbitrios en la municipalidad de San Juan de Lurigancho 2018", del (de la) estudiante Edilberto Sánchez Sánchez, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, San Juan de Lurigancho, 10 de enero del 2019



Firma

Dr. Jhony Farfán Pimentel

DNI: 06269132

 Elabora: 	Revisó: 	 Vicerectorado de Investigación: 
Elaboró: 	Revisó: 	Vicerectorado de Investigación: 

PANTALLAZO DEL TURNITIN

feedback studio

EDILBERTO_

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO

Calidad del Servicio Público y cumplimiento de pago de
Arbitrios en la Municipalidad de
San Juan de Lurigancho 2018

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Tesis para optar el grado académico de
Maestro en Gestión Pública

AUTOR
Br. Sánchez Sánchez, Edilberto

ASESOR

Match Overview

25%

Rank	Source	Similarity
1	mdea.gob.pe	4%
2	municipi.gob.pe	3%
3	anmpresarial.com	2%
4	biblioteca.usac.edu.gt	2%
5	www.perucam.com	2%
6	repositorio.unaa.edu.pe	2%
7	repositorio.unh.edu.pe	1%

Page: 1 of 31 Word Count: 9250

Text-only Report High Resolution On

AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo **ELDILBERTO SANCHEZ SANCHEZ**, identificado con DNI N° **08326633**, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (☒) , No autorizo (☐) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO Y CUMPLIMIENTO DE PAGO DE LOS ARBITRIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE LURIGANCHO 2018**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

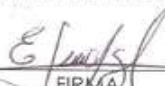
.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: **08326633**,

FECHA: 19 de FEBRERO del 2019

 DIRECCION DE INVESTIGACION	Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 VICERRECTORADO DE INVESTIGACION	 Vicerrectorado de Investigación
Elaboró					

AUTORIZACION DE VERSION FINL**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO****AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
POSGRADO: **Mgtr. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
EL Br. EDILBERTO SANCHEZ SANCHEZ

INFORME TITULADO: **CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO Y CUMPLIMIENTO DE
PAGO DE LOS ARBITRIOS EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE
LURIGANCHO 2018**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE: **MAESTRO EN GESTION PÚBLICA**

SUSTENTADO EN FECHA: **19 DE ENERO DEL 2019**

NOTA O MENCIÓN: **16**



Mgtr. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ